

**ANALISIS PENGARUH DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN DAN  
KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI  
PADA WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA  
SUMBAWA BESAR)**

Disusun Oleh:

**Fakhri Nugraha Pratama**

NIM. 125020305111015

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Derajat Sarjana Ekonomi



**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**“ANALISIS PENGARUH DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SUMBAWA BESAR)”**

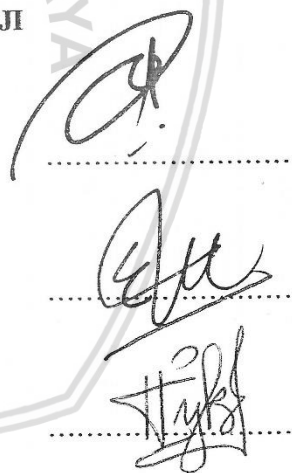
Yang disusun oleh:

Nama : Fakhri Nugraha Pratama  
NIM : 125020305111015  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Perpajakan

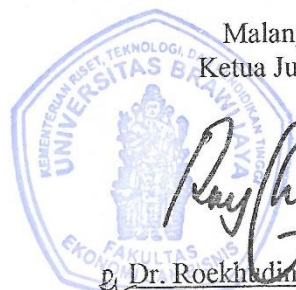
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 Maret 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

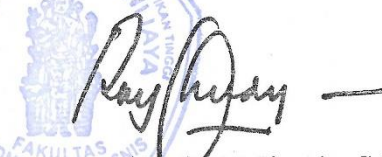
**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

1. Ayu Fury Puspita, MSA., Ak., CA.  
NIP. 201312881 214 2 001  
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Dra. Endang Mardiaty, M.Si., Ak., CA.  
NIP. 19590902 198601 2 001  
(Dosen Penguji I)
3. Dra. Wiwik Hidajah Ekowati, M.Si., Ak., CA.  
NIP. 19590204 198601 200 1  
(Dosen Penguji II)



Malang, 23 Maret 2018  
Ketua Jurusan Akuntansi,



  
Dr. Roekhidin, M.Si., Ak., CA.  
NIP. 19621127 198802 1 001



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fakhri Nugraha Pratama

NIM : 125020305111015

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN DAN  
KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI  
PADA WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA  
SUMBAWA BESAR)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat di gunakan bilamana diperlukan.

Malang, 8 Maret 2018



**Fakhri Nugraha Pratama**  
NIM. 125020305111015



## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP NUSA TENGGARA

JALAN JENDERAL SUDIRMAN NOMOR 36, REMBIGA, MATARAM 83124  
TELEPON (0370) 647862; FAKSIMILE (0370) 647883; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : SI- 216 /WPJ.31/2017  
Sifat : Biasa  
Hal : Pemberian Izin Riset

3 Oktober 2017

Yth. Kepala KPP Pratama Sumbawa Besar  
Jalan Garuda Nomor 70-72  
Sumbawa Besar

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya nomor 4756/UN.10.F02.13/PP/2017 tanggal 20 September 2017 dan kelengkapan berkas penelitian yang diterima Kanwil DJP Nusa Tenggara tanggal 29 September 2017 hal Permohonan Izin Penelitian, atas:

Nama/NIM : Fakhri Nugraha Pratama/125020305111015  
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya  
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Determinan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar)

dengan ini Kepala Kantor Wilayah DJP Nusa Tenggara memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan melakukan penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan penelitiannya, yang bersangkutan diminta untuk memberikan:

1. *Softcopy* hasil penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui *email* ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).
2. Satu *eksemplar hardcopy* hasil penelitian tersebut kepada Kantor Wilayah DJP Nusa Tenggara c.q. Bidang P2Humas Kanwil DJP Nusa Tenggara.

Demikian disampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor,

Suparno  
NIP.19680520 199503 1 003

Kp : BD.05/BD.0501/2017





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Fakhri Nugraha Pratama  
Tempat, Tanggal Lahir : Serang, 29 April 1994  
Alamat : Cilegon-Banten  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Status : Belum menikah  
E-mail : [fakhrinugrahap@gmail.com](mailto:fakhrinugrahap@gmail.com)

### Pendidikan Formal

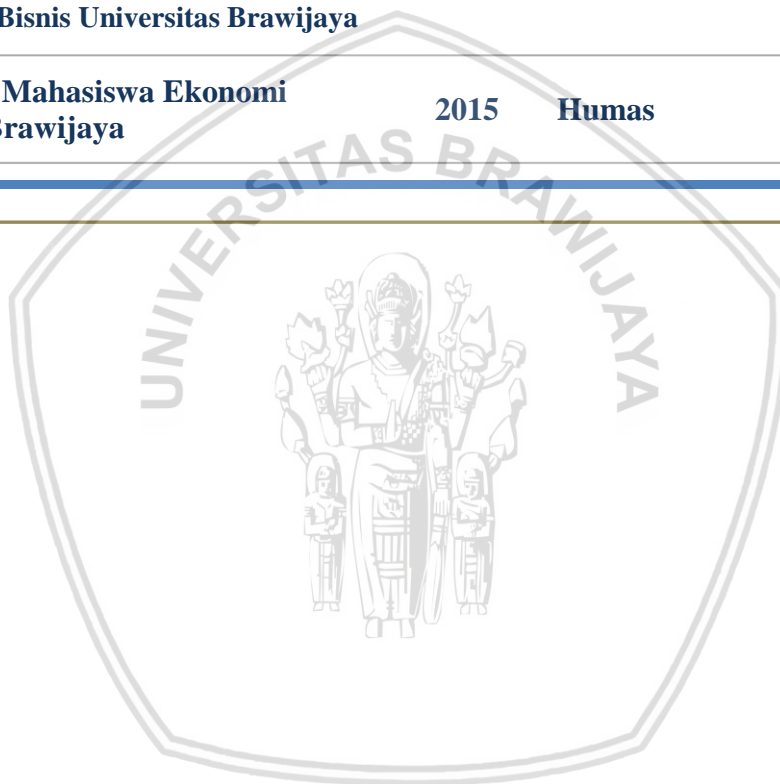
- Tahun 2006 lulus dari SD 4 YPWKS Cilegon
- Tahun 2009 lulus dari SMP Al-Azhar Syifa Budi Cilegon
- Tahun 2012 lulus dari SMAN 1 Bandung
- Tahun 2018 Lulus dari S1 Jurusan Akuntansi FEB Universitas Brawijaya Malang

### Pendidikan Non Formal

- Sertifikasi Pelatihan Brevet Perpajakan A, B, dan C
- Sertifikasi Pelatihan *Enterprise Resource Planning*
- Pelatihan TAM
- Pelatihan Program Akuntansi Accurate

## Pengalaman Organisasi

<b>Paguyuban Mahasiswa Banten Universitas Brawijaya</b>	<b>2012</b>	<b>Staff Bidang Kepemudaan dan Olahraga</b>
<b>Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya</b>	<b>2014</b>	<b>Anggota</b>
<b>Lingkar Studi Mahasiswa Ekonomi Universitas Brawijaya</b>	<b>2015</b>	<b>Humas</b>



## ABSTRAK

### **ANALISIS PENGARUH DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SUMBAWA BESAR)**

**Disusun Oleh:**

**Fakhri Nugraha Pratama**

**fakhrinugrahapratama@gmail.com**

**Dosen Pembimbing:**

**Ayu Fury Puspita, MSA., Ak., CA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh determinan kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak badan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian yaitu wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*. Sebanyak 80 data dianalisis dengan menggunakan *software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, empati, pengetahuan dan keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan. Sedangkan wujud fisik dan sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterjaminan adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak badan.

**Kata kunci:** *Wujud Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Keterjaminan, Pengetahuan, Sikap, Keterampilan, Kepuasan*

## ABSTRACT

### **Analysis of Service Quality Determinants and the Competence of Tax Office Employees on the Satisfaction of Taxpayers**

**(A Study on Corporate Taxpayers Listed in Small Tax Office of Sumbawa Besar)**

**By:**

**Fakhri Nugraha Pratama**

**fakhrinugrahapratama@gmail.com**

**Advisor:**

**Ayu Fery Puspita, MSA., Ak., CA**

#### **Abstract**

This study aims to analysis of service determinants quality and tax office employee's competence on the satisfaction of corporate taxpayers. This study is conducted in small tax office of Sumbawa Besar using primary data obtained from questionnaires. The respondents are companies listed as taxpayers in the tax office, selected through random sampling. Eighty data were analyzed using *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). The results show that reliability, responsiveness, assurance, empathy, knowledge, and skill significantly influence taxpayers' satisfaction. However, tangibles and attitude do not significantly influence the satisfaction. The results also show that assurance is the most influential part that influence satisfaction.

**Keywords:** tangibles, reliability, responsiveness, assurance, knowledge, attitude, skill, satisfaction



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* atas Rahmat dan karunia-Nya, serta kemudahan yang diberikan serta salam kepada Nabi besar Muhammad *Salalallahu Alaihi Wasallam*. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi dengan judul penelitian: **“ANALISIS PENGARUH DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SUMBAWA BESAR)”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Selama penelitian dan penyusunan dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala yang penulis alami. Kendala tersebut dapat terselesaikan berkat doa, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak, terutama kepada yang saya hormati:

1. Papah, Mamah dan Neneng yang sangat luar biasa dalam memberikan dukungan, pemikiran, tenaga dan doa yang tiada henti. Terima kasih juga untuk seluruh anggota keluarga lainnya yang selalu mendukung dan mendoakan. Semoga Allah *Subhanahu Wata'ala* membalas semua kebaikan semuanya.

2. Wisudianti Putri Pratiwi dan keluarga yang selalu mendukung, menemani, menasihati dan selalu ada disetiap saat, baik sedang susah maupun senang dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah *Subhanahu Wata'ala* membalas semua kebaikan semuanya.
3. Bapak Drs. Nurkholis, M.Bus.. (Acc)., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Roekhudin, M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
5. Ibu Ayu Fury Puspita, MSA., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan yang baik dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Ibu Dr. Dra. Endang Mardiaty, M.Si., Ak., CA. selaku dosen penguji I.
7. Ibu Dra. Wiwik Hidajah Ekowati, M.Si., Ak., CA. selaku dosen penguji II.
8. Bapak/Ibu Dosen dan staff di lingkungan Universitas Brawijaya yang telah memberi arahan, bimbingan dan wawasan serta pengalamannya, baik didalam maupun diluar perkuliahan.
9. Bapak/Ibu pegawai dan seluruh responden di KPP Pratama Surabaya Rungkut yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak/Ibu pegawai dan seluruh responden di KPP Pratama Sumbawa Besar yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.

11. Tidak kalah penting untuk teman-teman dan para sahabat tercinta yang selalu berbagi ilmu, ide, pandangan dan kebersamaan selama masa perkuliahan.

Malang, 22 Maret 2018

Penulis,

Fakhri Nugraha Pratama



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Perpajakan .....	10
2.1.1 Definisi Pajak .....	10
2.1.2 Jenis Pajak .....	11
2.1.3 Fungsi Pajak .....	12
2.1.4 Wajib Pajak .....	14
2.1.5 Pemungutan Pajak .....	17
2.1.6 Asas Pemungutan Pajak .....	19
2.2 Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.3 Kompetensi Fiskus .....	24
2.3.1 Pengertian Kompetensi .....	24
2.3.2 Indikator Kompetensi .....	25
2.4 Kepuasan Wajib Pajak .....	26

2.4.1 Pengertian Kepuasan .....	26
2.4.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak .....	27
2.5 Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis .....	28
2.5.1 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	30
2.5.2 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	31
2.5.3 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	31
2.5.4 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Keterjaminan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	32
2.5.5 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	33
2.5.6 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	34
2.5.7 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	35
2.5.8 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Keterampilan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.2 Data Penelitian dan Sumbernya .....	39
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.3 Definisi Operasi dan Pengukuran Variabel Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	49
3.3.1 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.3.2 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Analisis Data Hasil Pilot Test.....	59
4.1.1 Pengujian Validitas .....	59
4.1.2 Pengujian Reliabilitas .....	63
4.2 Latar Belakang Institusional Obyek Penelitian .....	64
4.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
4.2.2 Karakteristik Responden.....	65
4.2.3 Frekuensi Jawaban Responden .....	78
4.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	88
4.2.1 Uji Validitas.....	88
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	89
4.3 Asumsi-Asumsi Klasik Regresi.....	89
4.3.1 Uji Normalitas .....	89
4.3.2 Uji Multikolinieritas .....	90
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	92



4.3.4 Uji Autokorelasi .....	93
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
4.4.1 Persamaan Regresi.....	96
4.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	99
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	100
4.5 Pembahasan .....	105
4.5.1 Pengaruh Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	105
4.5.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	107
4.5.3 Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	109
4.5.4 Pengaruh Keterjaminan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	111
4.5.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	113
4.5.6 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	115
4.5.7 Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	117
4.5.8 Pengaruh Keterampilan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	119
4.5.9 Pengaruh Determinan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	121
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	125
5.3 Saran.....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>130</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 APBN Indonesia Tahun 2016 (dalam Triliun Rupiah) .....	2
Tabel 3.1 Penyesuaian Pernyataan Kuesioner .....	42
Tabel 3.2 Tambahan Pernyataan Kuesioner.....	43
Tabel 3.3 Pernyataan Negatif Kuesioner .....	47
Tabel 3.4 Pernyataan Negatif Kuesioner .....	49
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel .....	61
Tabel 4.2 Penyataan Kuesioner Tidak Valid.....	62
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel.....	63
Tabel 4.4 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	65
Tabel 4.5 Data Statistik Responden .....	66
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Wujud Fisik ( $X_1$ ).....	78
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan ( $X_2$ ) .....	79
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan ( $X_3$ ) .....	81
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keterjaminan ( $X_4$ ).....	82
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_5$ ).....	83
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan ( $X_6$ ).....	84
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Sikap ( $X_7$ ) .....	85
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Keterampilan ( $X_8$ ).....	86
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) .....	87
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel.....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas .....	90
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas .....	91

Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi .....	96
Tabel 4.19 Persamaan Regresi .....	97
Tabel 4.20 Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	99
Tabel 4.21 Hasil Uji t/Parsial .....	101
Tabel 4.22 Hasil Uji F/Simultan .....	104



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Data Statistik Responden Berdasarkan Usia .....	68
Gambar 4.2 Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar 4.3 Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan .....	70
Gambar 4.4 Data Statistik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	71
Gambar 4.5 Data Statistik Responden Berdasarkan Jabatan .....	72
Gambar 4.6 Data Statistik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan Pertahun .....	73
Gambar 4.7 Data Statistik Responden Berdasarkan Pengukuhan Sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).....	74
Gambar 4.8 Data Statistik Responden Berdasarkan Omzet Usaha Pertahun.....	75
Gambar 4.9 Data Statistik Responden Berdasarkan Intensitas Datang Ke KPP...	76
Gambar 4.10 Data Statistik Responden Berdasarkan Representatif/Perwakilan Perusahaan Dalam Hal Perpajakan .....	77
Gambar 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Hasil Uji Validitas (Pilot Test) .....	130
Lampiran 2: Hasil Uji Validitas (Real Test) .....	131
Lampiran 3: Kuesioner.....	132
Lampiran 4: Rekap Hasil Kuesioner Penelitian .....	137
Lampiran 5: Output SPSS .....	148





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2013:1). Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Ini sejalan dengan fungsi pajak sebagai fungsi *budgeter* dimana pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pembiayaan dan pengeluaran pemerintah dan sebagai fungsi *regulator* dimana pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Di sisi lain berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (www.pajak.go.id, 2013).

Keberadaan pajak juga tidak bisa dipungkiri lagi sebagai salah satu penopang pendapatan nasional yaitu sekitar 85% dari seluruh penerimaan negara bersumber dari pajak (www.kemenkeu.go.id, 2016). Data mengenai Anggaran

Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2016 secara lengkap dapat disajikan dalam tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

**APBN Indonesia Tahun 2016 (dalam Triliun Rupiah)**

<b>Uraian</b>	<b>APBN</b>	<b>% Pendapatan Negara</b>
Pendapatan Negara	1.822,5	
-Penerimaan Perpajakan	1.546,7	85%
-Penerimaan Negara Bukan Pajak	273,8	15%

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id), diolah, 2016

Keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melaksanakan tugas pemungutan pajak ditentukan dari kualitas pegawai pajak yang berada di dalamnya, yang selalu bekerja secara optimal. Sumber Daya Manusia (SDM) di DJP merupakan hal terpenting dalam pencapaian penerimaan negara. Karena itu dibutuhkan manajemen organisasi yang baik dalam meningkatkan kualitas SDM di DJP, dalam hal ini dengan melakukan pengembangan SDM berbasis kompetensi. Dengan pengembangan SDM berbasis kompetensi maka produktivitas dari aparatur pajak akan meningkat ([www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id), 2016). SDM berbasis kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang terhadap segala aspek pekerjaan yang akan dijalankan dan dengan kemampuan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan dalam pekerjaannya.

Standar kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai pajak yaitu harus memiliki pengetahuan serta wawasan yang luas dan mendalam terkait dengan perpajakan, memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, dan memiliki keterampilan yang baik dalam mendukung setiap

pekerjaannya. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya (Wibowo, 2007:87).

Oleh sebab itu upaya pengembangan kompetensi para pegawai pajak terus dilakukan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan (Diklat). Diklat ini merupakan salah satu cara dalam mengembangkan kapasitas para pegawai pajak yang diselenggarakan oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan (BPPK). Bentuk diklat yang diberikan yaitu berupa diklat teknis substantif spesialisasi dasar *account representative*, diklat teknik substantif dasar pajak, diklat penilaian properti dasar, diklat fungsional bendahara pengeluaran, dan diklat fungsional pemeriksa dasar. ([www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id), 2017). Kompetensi pegawai pajak di bidang publik sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat, dengan tujuan akhir dalam upaya untuk menciptakan kepuasan Wajib Pajak (Sari, 2013).

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era global, kualitas pelayanan aparatur fiskus akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Profesionalisme layanan penyedia jasa dipahami akan menciptakan kepuasan para Wajib Pajak, upaya peningkatan profesionalisme harus terus dilakukan sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi keinginan Wajib Pajak atas pelayanan yang berkualitas. Tinggi rendahnya profesionalisme layanan bisa dilihat dari penilaian Wajib Pajak terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan kualitas layanan yang diharapkan atau perbandingan antara kinerja kualitas layanan dengan kualitas layanan yang dinilai penting oleh Wajib Pajak. Kenyataan yang sering terjadi yaitu adanya ketidaksesuaian antara prosedur pelayanan dengan praktek yang terjadi di lapangan, sehingga upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak sering diabaikan (Asrariyah, 2013).

Upaya untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak ini salah satu kuncinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari aparat pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan salah satu indikator kualitas layanan perpajakan, jadi memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi hal penting untuk meningkatkan partisipasi para Wajib Pajak. DJP sebagai salah satu instansi publik senantiasa berupaya dan berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanannya. Hal ini dilakukan melalui evaluasi dan perbaikan berbagai aspek mulai dari prosedur, kompetensi SDM, serta sarana dan prasarana untuk memperoleh kualitas pelayanan prima.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan serta kompetensi fiskus dengan kepuasan Wajib Pajak. Kristanto (2010) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi wujud fisik,

kehandalan, ketanggapan, keterjaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Novianto (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan meliputi wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Sari (2013) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak yang meliputi pengetahuan, sikap dan keterampilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Virgyana (2016) yang menunjukkan bahwa kompetensi fiskus yang meliputi pengetahuan, sikap dan keterampilan secara parsial berpengaruh signifikan. Kualitas pelayanan yang meliputi wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak dan kompetensi fiskus, maka akan semakin tinggi pula kepuasan dari Wajib Pajak tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kristanto (2010), Sari (2013), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) berkaitan dengan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus. Oleh karena itu memilih judul **"Analisis Pengaruh Determinan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar)"**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah wujud fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar?
2. Apakah kehandalan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar?
3. Apakah ketanggapan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar?
4. Apakah keterjaminan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar?
5. Apakah empati berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar?
6. Apakah pengetahuan fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar?
7. Apakah sikap fiskus berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar?
8. Apakah keterampilan fiskus berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar?
9. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar secara simultan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh wujud fisik terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.
4. Untuk mengetahui pengaruh keterjaminan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.
6. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.
7. Untuk mengetahui pengaruh sikap fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.
8. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.
9. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar secara simultan?

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh determinan kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar.

2. Bagi KPP Pratama Sumbawa Besar

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran, referensi dan pertimbangan bagi KPP Pratama Sumbawa Besar untuk lebih memperhatikan hal yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak, agar kepuasan Wajib Pajak dapat terus ditingkatkan ditinjau dari analisis determinan kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh determinan kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan garis besar dari penelitian ini secara ringkas dan jelas, sehingga terdapat gambaran hubungan antara masing-masing bab dimana bab tersebut dibagi menjadi beberapa sub-sub bab

secara keseluruhan. Adapun sistematika terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang apa yang melatarbelakangi penulis dalam pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendasari pengaruh pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak. Dimulai dari pengertian menurut pendapat ahli, jenis-jenis pajak fungsi pajak, wajib pajak, pemungutan pajak, kualitas pelayanan, kompetensi fiskus, kepuasan wajib pajak.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas yang terdiri dari objek penelitian, tempat penelitian, sumber data penelitian, variabel penelitian, jenis dan sumber data yang diperoleh, dan metode analisis. Bab ini menjelaskan secara terperinci mengenai hal-hal dalam pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil objek penelitian yang telah dilakukan, menganalisis data yang diperoleh dan pembahasan tentang hasil analisis penelitian.

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini membahas hasil simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan memberi saran-saran kepada pihak terkait dalam penelitian.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1. Perpajakan

##### 2.1.1 Definisi Pajak

Definisi pajak menurut Bohari (2004:25-26) “pajak adalah iuran atau kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan (pendapatan) kepada negara”. Definisi pajak yang dikemukakan oleh Waluyo (2013:2):

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Sedangkan menurut Tampubolon (2017:3) “pajak adalah hak negara untuk menarik kekayaan dari pembayar pajak kepada kas negara kemudian didistribusikan kepada seluruh rakyat yang sesuai dengan APBN”. Menurut Undang-Undang No. 16 Pasal 1 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran yang dipungut berdasarkan Undang-Undang dengan tanpa adanya kontra prestasi secara langsung yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi kepentingan



masyarakat luas. Sehubungan dengan pemungutan pajak yang dilakukan berdasarkan Undang-Undang, berarti pemungutan pajak sifatnya memaksa atau dapat dipaksakan itu artinya bila hutang pajak tidak dibayar, hutang itu dapat ditagih dengan menggunakan surat paksaan. Membayar pajak adalah kewajiban bagi setiap Wajib Pajak baik Wajib Pajak Pribadi maupun Wajib Pajak Badan.

### 2.1.2 Jenis Pajak

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya menurut Resmi (2013:7-8), yaitu :

#### A. Menurut Golongannya

1. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

2. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

#### B. Menurut sifatnya

1. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: PPh.

2. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

C. Menurut lembaga pemungutannya

1. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: PPN.

2. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas:

- a) Pajak Provinsi. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB).
- b) Pajak Kabupaten/Kota. Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

### 2.1.3 Fungsi Pajak

Resmi (2013:3) membagi fungsi pajak dalam suatu negara ke dalam dua fungsi, yaitu:

1. Fungsi *Budgeter* (sumber keuangan negara)

Pajak memiliki fungsi *budgeter* yang artinya merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Pemerintah dalam hal ini berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Upaya yang dilakukan pemerintah tersebut dilakukan dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti PPh, PPN, PBB, dan lain-lain.

## 2. Fungsi *Regularend* (pengatur)

Maksud dari fungsi ini adalah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan fungsi pengatur antara lain:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. PPnBM dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Makin mewah nilai suatu barang maka tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut semakin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar masyarakat tidak berlomba-lomba untuk mengkonsumsi barang mewah.
- b. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, yang dimaksud adalah agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi yang tinggi pula dalam membayar pajak, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c. Tarif pajak ekspor sebesar 0%, maksudnya supaya para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya dipasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa Negara.
- d. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, rokok, baja dan lain-lain. Hal tersebut dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atas polusi atau atas bahan produksi nya.
- e. Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.

- f. Pemberlakuan *tax holiday*, yang dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

## **2.1.4 Wajib Pajak**

### **2.1.4.1 Pengertian Wajib Pajak**

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa yang dimaksud Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Contoh dari Wajib Pajak Badan tersebut meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau Daerah dengan nama dan bentuk apapun, firma, koperasi, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi sosial politik, lembaga, dan beberapa bentuk lainnya (Tampubolon, 2017:5).

### **2.1.4.2 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

Hak-hak dari seorang wajib pajak adalah (Resmi, 2013: 22-23):

- a. Menerima tanda bukti pemasukkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).
- b. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
- c. Melakukan pembetulan sendiri SPT yang telah dimasukkan.
- d. Mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak sesuai dengan kemampuannya.
- e. Mengajukan permohonan pembetulan salah tulis atau salah hitung atau kekeliruan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak (SKP).

- f. Mengajukan keberatan dan berhak atas kepastian terbitnya surat keputusan atas surat permohonan keberatan.
- g. Mengajukan permohonan banding atas surat keberatannya yang telah diputuskan oleh DJP.
- h. Mengajukan permohonan pengambilan kelebihan pembayaran pajak serta memperoleh kepastian terbitnya Surat Keputusan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- i. Mengajukan permohonan penghapusan atau pengurangan pengenaan sanksi perpajakan serta pembetulan ketetapan pajak yang salah atau keliru.
- j. Memberi kuasa khusus kepada orang lain yang dipercayai untuk melaksanakan kewajiban pajak.

Adapun kewajiban-kewajiban yang dimiliki oleh wajib pajak adalah:

1. Melakukan pendaftaran diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas diri wajib pajak.
2. Mengambil sendiri blangko SPT di tempat-tempat yang ditentukan Dirjen Pajak.
3. Mengisi dengan benar dan lengkap dan menandatangani SPT dan mengembalikannya ke kantor inspeksi pajak.
4. Melakukan pembukuan dan pencatatan-pencatatan.

Orang Pribadi dianggap subjek Pajak karena telah dituju oleh undang-undang untuk dikenakan pajak. Karena penghasilan orang pribadi merupakan pajak subyektif sehingga yang pertama yang dilihat adalah kondisi subyeknya. Setelah itu baru dilihat apakah objek pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang

PPh, apakah termasuk subyek pajak dalam negeri atau subyek pajak luar negeri menjadi sangat penting karena terdapat perbedaan tarif pajak dalam negeri dan luar negeri. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Tata Cara Perpajakan dapat diketahui jenis wajib pajak orang pribadi terbagi sebagai berikut:

a. Subyek pajak dalam negeri ada dua, yaitu:

1. Orang pribadi dianggap subyek Dalam Negeri bila bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan atau berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
2. Warisan yang belum sesuai satu kesatuan menggantikan yang berhak.  
Warisan dianggap sebagai Subyek Pajak Dalam negeri dalam mengikuti status pewaris, dimana pemenuhan kewajiban pajaknya digantikan oleh warisan tersebut. Selanjutnya bila warisan tersebut telah terbagi, maka kewajiban pajaknya berubah kepada ahli waris. Apabila ditinggalkan oleh Wajib Pajak (WP) Luar negeri maka warisan tersebut tidak dianggap sebagai subyek pajak.

b. Subyek Pajak Orang Pribadi Luar Negeri.

Subyek Pajak Orang Pribadi Luar Negeri adalah Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, tetapi memperoleh penghasilan dari Indonesia, Batasan 183 hari adalah batasan waktu (*time test*) yang digunakan untuk memutuskan status Wajib Pajak jika antara Indonesia dan negara asal



Wajib Pajak belum ada perjanjian penghindaran pajak berganda/*Tax treaty*.

Bila ada, maka batasan waktu didasarkan ketentuan dalam (*Tax Treaty*).

### 2.1.5 Pemungutan Pajak

Proses pemungutan pajak dilakukan untuk memberikan dukungan agar wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Proses pemungutan pajak dilakukan untuk mendukung dalam upaya menciptakan kepatuhan para wajib pajak.

#### 2.1.5.1 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2013:8-9), pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu :

a. Stelsel Nyata (*Real Stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek atau penghasilan yang sesungguhnya diperoleh oleh Wajib Pajak dalam suatu tahun pajak. Dengan demikian, pajak baru dapat dipungut setelah akhir tahun pajak yaitu setelah diketahui penghasilan yang sesungguhnya.

b. Stelsel Anggapan (*Fictive Stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan dan anggapan tersebut tergantung bunyi undang-undangnya. Misalnya, anggapan bahwa penghasilan tahun berjalan sama dengan penghasilan tahun sebelumnya, tanpa memperhatikan kondisi yang sebenarnya diperoleh oleh Wajib Pajak. Dengan demikian, pajak penghasilan terutang tahun berjalan sudah dapat diketahui oleh Wajib Pajak pada awal berjalan.

c. Stelsel Campuran

Kombinasi antara Stelsel Nyata dan Stelsel Anggapan. Pengenaan pajak dilakukan pada awal tahun berjalan berdasarkan anggapan yang ditentukan dalam undang-undang dan kemudian dilakukan koreksi atas jumlah pajak terutang pada akhir tahun pajak.

#### 2.1.5.2 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak dikenal beberapa sistem pemungutan menurut Resmi (2013:11), yaitu:

a. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus, Wajib Pajak bersifat pasif, dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya: Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri, Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, dan Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk

menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

#### **2.1.6 Asas Pemungutan Pajak**

Menurut Resmi (2013: 10), ada tiga asas pemungutan pajak, yaitu:

a. **Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)**

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

b. **Asas Sumber**

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

c. **Asas Kebangsaan**

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara, dimana setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia diperlukan untuk membayar pajak.

### **2.2 Kualitas Pelayanan**

#### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2009:42) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan yang mereka terima atau peroleh. Tjiptono (2012:157)

kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi. Definisi lain kualitas pelayanan menurut Menurut Devano (2006:112) kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari definisi diatas terlihat bahwa pelayanan diberikan fiskus kepada Wajib Pajak dalam bidang perpajakan termasuk dalam kategori pelayanan publik, dimana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan Wajib Pajak sehingga menciptakan kepuasan bagi Wajib Pajak. Dalam konteks pelayanan publik seperti Kantor Pelayanan Pajak yang merupakan unit

kerja dari Direktorat Jenderal Pajak, pentingnya menjaga kualitas pelayanan dalam bentuk layanan yang profesional diperlukan untuk menciptakan kepuasan dari Wajib Pajak.

### **2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, indikator dari kualitas pelayanan pajak yaitu:

1. Kesederhanaan

Pelayanan perpajakan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Wajib Pajak maupun penyelenggara.

2. Konsistensi

Dalam penerapan pelayanan perpajakan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati persyaratan, waktu, dan prosedur pelayanan perpajakan.

3. Partisipatif

Pelayanan perpajakan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan dari Wajib Pajak.

4. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan perpajakan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada Wajib Pajak.

5. Berkesinambungan

Pelayanan perpajakan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi

Pelayanan perpajakan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh Wajib Pajak.

7. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Menurut Parasuraman (2001:31), indikator kualitas pelayanan terdiri dari lima, yaitu:

1. Wujud Fisik

Wujud fisik adalah kemampuan kondisi fisik yang ada dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas sarana dan prasarana. Semua itu merupakan bukti fisik nyata dari layanan yang diberikan pada Wajib Pajak.

2. Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan ketegasan dalam menaati setiap aturan yang berlaku. Hal ini berarti fiskus harus dapat memberikan pelayanan



sesuai dengan waktu yang dijanjikan secara konsisten, dan harus dapat taat terhadap segala peraturan yang berlaku.

3. Ketanggapan

Ketanggapan adalah suatu keinginan atau kesiapan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat sesuai dengan masalah yang dihadapi. Dalam hal ini fiskus harus sigap untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak. Fiskus harus mampu mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi wajib pajak dengan tanggap. Fiskus harus mampu merespon setiap keluhan wajib pajak dengan baik dan tanggap.

4. Keterjaminan

Keterjaminan adalah kemampuan dalam memberikan layanan dengan jujur, meyakinkan dan terpercaya. Hal ini berarti fiskus harus mampu memberikan pelayanan dengan jujur. Fiskus harus menciptakan rasa aman kepada wajib pajak. Fiskus harus mampu memberikan rasa aman kepada wajib pajak.

5. Empati

Empati adalah kemampuan memberikan perhatian secara individu guna memahami setiap kebutuhan yang diinginkan. Dalam hal ini, fiskus harus mampu memahami setiap kebutuhan yang diinginkan dari wajib pajak. Fiskus harus mampu memberikan perhatian dengan tulus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

## **2.3 Kompetensi Fiskus**

### **2.3.1 Pengertian Kompetensi**

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai negeri sipil (termasuk fiskus) berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 pengertian kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ./2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan, kompetensi adalah kemampuan atau keahlian yang lebih dari sekedar keterampilan belaka, namun merupakan hasil dari pengalaman yang melibatkan pemahaman/ pengetahuan, tindakan nyata, serta proses mental yang terjadi dalam jangka waktu tertentu serta berulang-ulang sehingga menghasilkan kemampuan/keahlian dalam bidang tertentu. Standar kompetensi dibutuhkan untuk mempermudah seseorang dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Fiskus dikatakan berkompeten apabila telah memenuhi standar dari kompetensi.

Kompetensi berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan yang ada di sebuah organisasi. Untuk merealisasikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka standar kompetensi tersebut harus dipenuhi oleh masing-masing individu. Konsep kompetensi dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengetahuan fiskus dalam memahami hal yang berkaitan

dengan perpajakan, sikap fiskus dalam berperilaku, serta memiliki keterampilan yang mendukung pekerjaannya.

### 2.3.2 Indikator Kompetensi

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ/2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan.

Indikator dari kompetensi yaitu:

#### 1. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis adalah uraian pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melaksanakan unit kompetensi yang sudah dipetakan dalam sebuah jabatan. Pengetahuan dan keterampilan yang dipersyaratkan tersebut menjadi bagian dari komponen yang menjamin pekerjaan yang dijabarkan dalam unit kompetensi akan sukses dan berhasil dilaksanakan.

#### 2. Kompetensi Non Teknis

Kompetensi non teknis adalah gambaran sikap perilaku dan kebiasaan serta sikap yang harus ditunjukkan ketika seorang pegawai akan melaksanakan unjuk kerja sesuai kinerja yang diharapkan sesuai unit kompetensi yang dilaksanakan dalam pekerjaannya.

Sedangkan menurut Hutapea dan Thoha (2008:28), terdapat tiga komponen utama dalam pembentukan kompetensi fiskus, yaitu:

#### 1. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah

diidentifikasi. Dalam hal ini fiskus harus memiliki pengetahuan secara luas dan mendalam dalam hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan.

## 2. Sikap

Sikap merupakan pengendalian diri dalam manusia yang menggerakkan untuk bertindak atau berbuat dalam kegiatan sosial dengan perasaan tertentu di dalam menanggapi obyek situasi atau kondisi di lingkungan sekitarnya. Dalam hal ini dapat dilihat bagaimana perilaku fiskus ketika berhadapan dengan wajib pajak dapat terkendali atau tidak.

## 3. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktifitas atau pekerjaan. Dalam hal ini fiskus harus keterampilan yang baik dalam mendukung setiap hal yang dikerjakan.

## 2.4 Kepuasan Wajib Pajak

### 2.4.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Nasution (2005:49) kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan mereka. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Menurut Tangkilisan (2007:212) kepuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2008:34) kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja

atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan definisi dari berbagai teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dengan yang diharapkan. Suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan.

Oleh karena itu, fiskus harus dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan Wajib Pajak, sehingga apabila harapan dan keinginan Wajib Pajak dapat terpenuhi maka kepuasan dari Wajib Pajak akan dapat tercapai. Jika kinerja fiskus dapat sesuai dengan harapan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja fiskus tidak memenuhi harapan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan merasa tidak puas.

#### **2.4.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak**

Tjiptono (2008:34), indikator dari kepuasan Wajib Pajak terdiri dari:

a. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa yang menyatakan hasil dari perbandingan kualitas barang atau jasa yang diterima dengan apa yang menjadi harapannya. Dalam hal ini fiskus harus mampu untuk memenuhi segala keinginan yang diharapkan dari Wajib Pajak agar terciptanya rasa puas yang dirasakan oleh Wajib Pajak.

b. Kemudahan dalam Memperoleh Produk atau Jasa

Merupakan produk atau jasa yang ditawarkan dekat dengan pengguna jasa. Dalam hal ini KPP Pratama Sumbawa Besar harus berada dilokasi yang sangat strategis dan terjangkau oleh Wajib Pajak. Agar ketika Wajib Pajak ingin pergi

menuju KPP Pratama Sumbawa Besar, Wajib Pajak dapat dengan mudah untuk pergi menuju KPP Pratama Sumbawa Besar karena berada di lokasi yang strategis dan terjangkau oleh Wajib Pajak.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakannya kepada orang lain. Dalam hal ini dapat dilihat apakah Wajib Pajak tersebut mau atau tidak untuk merekomendasikan kepada Wajib Pajak lainnya tentang bagaimana pengalaman yang dirasakan ketika berada di KPP Pratama Sumbawa Besar.

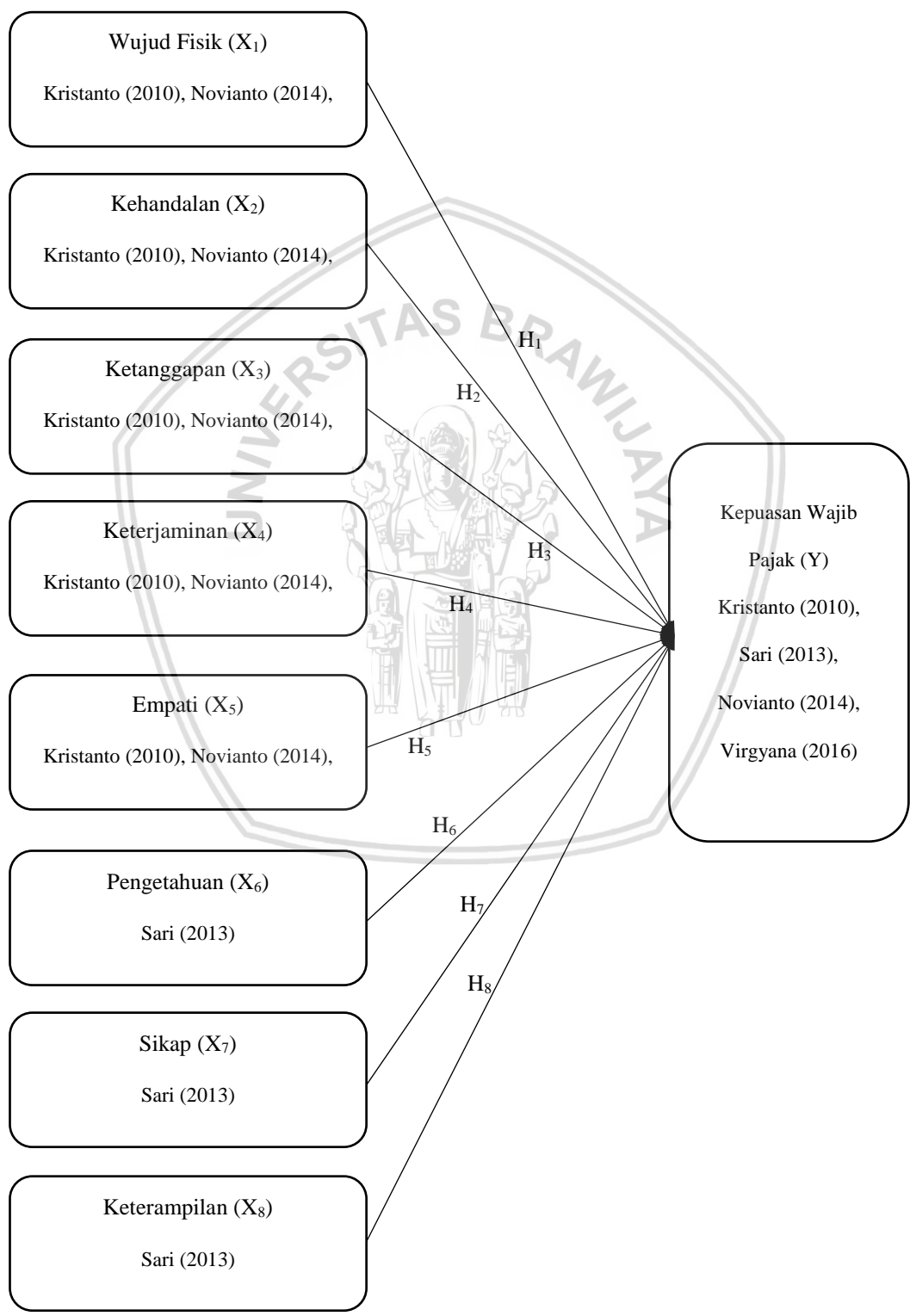
## 2.5 Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Kristanto (2010), Sari (2013), Novianto (2014) dan Virgyana (2016). Hasil penelitian Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) menunjukan determinan kualitas pelayanan pajak yang terdiri dari wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2013) menunjukan bahwa kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Pada penelitian ini, peneliti ingin menguji secara bersamaan tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Peneliti mengkombinasikan variabel-variabel independen dari peneliti terdahulu, sehingga diperoleh model penelitian sebagaimana tercantum pada Gambar 2.1 sebagai berikut ini:



**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**



### **2.5.1 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) Wujud fisik adalah kemampuan kondisi fisik yang ada dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas sarana dan prasarana. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Menurut Tjiptono (2012:161) Wujud fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan pegawai. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Dalam hal ini KPP Pratama Sumbawa Besar harus dapat memberikan bukti fisik secara nyata kepada Wajib Pajak. Dalam hal ini adalah gedung yang digunakan, penampilan dari fiskus, serta fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam menunjang pelayanan. Apabila bukti fisik yang secara nyata tersedia mampu untuk memenuhi harapan dari Wajib Pajak serta mendukung dalam memberikan pelayanan, maka akan mampu untuk menciptakan rasa puas karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis pertama dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak**

### **2.5.2 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) kehandalan adalah kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan ketegasan dalam menaati setiap aturan yang berlaku. Menurut Tjiptono (2012:161) kehandalan yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Dalam hal ini fiskus harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan secara konsisten dan fiskus harus mampu menaati segala aturan yang berlaku. Sehingga, apabila fiskus harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan secara konsisten dan fiskus harus mampu menaati segala aturan yang berlaku maka fiskus akan mampu untuk menciptakan rasa puas karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis kedua dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak**

### **2.5.3 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) ketanggapan adalah suatu keinginan atau kesiapan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan

tepat sesuai dengan masalah yang dihadapi. Menurut Tjiptono (2012:162) Ketanggapan yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Dalam hal ini fiskus harus mampu dengan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak ketika mengalami masalah. Fiskus harus mampu dengan cepat dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak ketika mengalami masalah. Serta fiskus harus mampu dengan tepat menyelesaikan segala keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Karena apabila fiskus mampu untuk dengan tanggap, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, maka fiskus akan mampu untuk menciptakan rasa puas karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto (2010) dan Virgyana (2016) menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis ketiga dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: Ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak**

#### **2.5.4 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Keterjaminan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) keterjaminan adalah kemampuan dalam memberikan layanan dengan jujur, meyakinkan dan terpercaya. Menurut Tjiptono (2012:162) keterjaminan yaitu bagaimana perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Dalam hal ini, fiskus harus mampu untuk memberikan pelayanan dengan jujur kepada Wajib Pajak. Fiskus harus

mampu untuk menumbuhkan rasa percaya dari Wajib Pajak dalam memberikan pelayanan. Fiskus harus mampu untuk menciptakan rasa aman kepada Wajib Pajak dalam memberikan pelayanan. Karena apabila fiskus mampu untuk memberikan pelayanan dengan jujur, fiskus mampu untuk menumbuhkan rasa percaya dari Wajib Pajak, serta fiskus mampu menciptakan rasa aman kepada Wajib Pajak maka fiskus akan mampu untuk menciptakan rasa puas karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) menunjukkan bahwa keterjaminan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis keempat dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H4: Keterjaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak**

**2.5.5 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) empati adalah kemampuan memberikan perhatian secara individu guna memahami setiap kebutuhan yang diinginkan. Menurut Tjiptono (2012:163) empati yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Dalam hal ini, fiskus harus mampu untuk paham mengenai apa yang Wajib Pajak inginkan dan butuhkan mengenai pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus terhadap Wajib Pajak secara tulus. Fiskus harus mampu bersikap adil kepada semua Wajib Pajak tanpa membedakan dalam memberikan pelayanan. Serta fiskus harus mampu memberikan

perhatian secara khusus apabila terdapat Wajib Pajak mengalami suatu masalah tertentu yang harus membutuhkan perhatian secara khusus. Karena apabila fiskus mampu untuk memberikan pelayanan dengan tulus, adil, dan memperhatikan keinginan Wajib Pajak, maka fiskus akan mampu untuk menciptakan rasa puas karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) menunjukan bahwa keterjaminan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis kelima dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>: Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak**

#### **2.5.6 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ/2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan, setiap pegawai pajak harus memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai, prinsip-prinsip serta konsep umum tentang perpajakan yang terkait dengan fakta yang terjadi, sehingga akan mampu untuk menyelesaikan berbagai masalah dengan metode yang sesuai.

Sehingga dalam hal ini fiskus dituntut untuk memiliki wawasan serta pengetahuan yang luas serta mendalam mengenai mengenai prinsip-prinsip serta konsep umum di bidang perpajakan agar mampu untuk menyelesaikan berbagai masalah yang berkaitan dengan perpajakan yang dihadapi oleh Wajib Pajak.



Sehingga apabila fiskus memiliki pengetahuan yang mendalam dan luas mengenai perpajakan, maka setiap permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak akan dapat teratasi dengan baik sehingga Wajib Pajak akan merasa puas karena masalah yang dihadapinya dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis keenam dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>6</sub>: Pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak**

#### **2.5.7 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) sikap merupakan pengendalian diri dalam manusia yang menggerakkan untuk bertindak atau berbuat dalam kegiatan sosial dengan perasaan tertentu di dalam menanggapi obyek situasi atau kondisi di lingkungan sekitarnya. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ/2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan, setiap pegawai pajak mampu mengendalikan sikap ketika berhadapan dengan orang lain, baik itu rekan kerja maupun Wajib Pajak serta mampu bekerja sama dalam lingkup kerjanya.

Sehingga dalam hal ini fiskus dituntut untuk memiliki sikap yang terkendali, baik dengan rekan kerja maupun dengan Wajib Pajak. Fiskus juga dituntut untuk memiliki sikap percaya diri ketika berhadapan dengan orang lain, baik dengan rekan kerja maupun dengan Wajib pajak. Karena apabila fiskus mampu untuk mengendalikan sikapnya dengan baik serta mampu untuk percaya diri dalam memberikan pelayanan, maka Wajib Pajak akan merasa puas. Penelitian yang

dilakukan oleh Sari (2013) menunjukkan bahwa sikap berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis ketujuh dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H7: Sikap berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak**

#### **2.5.8 Pengembangan Hipotesis Pengaruh Keterampilan Terhadap**

##### **Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktifitas atau pekerjaan. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ/2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan, setiap pegawai pajak harus mampu melaksanakan serangkaian tugas spesifik dengan teliti serta menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur yang sebagian merupakan hasil kerja sendiri dengan pengawasan tidak langsung, serta mampu berkomunikasi baik secara lisan maupun tertulis dengan baik.

Sehingga dalam hal ini fiskus dituntut untuk memiliki keterampilan yang baik yang mendukung dalam hal pekerjaannya. Fiskus harus mampu melaksanakan tugasnya dengan teliti. Sehingga apabila fiskus mampu untuk teliti ketika sedang bekerja, maka fiskus akan dengan mudah untuk mengidentifikasi setiap permasalahan yang terjadi. Fiskus juga harus memiliki kemampuan komunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik. Karena apabila fiskus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi serta mampu untuk memberikan pelayanan dengan teliti maka fiskus Wajib Pajak akan merasa puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2013) menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Maka hipotesis kedelapan dapat dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>8</sub>: Keterampilan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak**



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Pengertian populasi menurut Sugioyono (2017:136) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek, yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada KPP Pratama Sumbawa Besar. Populasi penelitian ini yaitu berjumlah 6.279 Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada KPP Pratama Sumbawa Besar.

Pengertian sampel menurut Sekaran (2006:122) adalah sebagian dari populasi yang dapat mewakili karakteristik dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain tidak semua elemen populasi akan membentuk sampel. Peneliti menggunakan prosedur pengambilan sampel probabilitas dengan teknik *random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:140) teknik *random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Peneliti menggunakan teknik *random sampling* disesuaikan dengan kriteria yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini, yaitu hanya yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti saran Roscoe (dalam Sugiyono,

2017:156) yaitu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (penelitian dengan lebih dari dua variabel), maka jumlah anggota sampel adalah 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

$$n = \text{Jumlah Variabel} \times 10$$

$$n = 8 \times 10$$

$$n = 80$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah sebanyak 6.279 Wajib Pajak Badan dan jumlah sampel yang diambil mengacu pada saran Roscoe (dalam Sugiyono, 2017:156) yaitu yaitu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (penelitian dengan lebih dari dua variabel), maka jumlah anggota sampel adalah 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dalam hal ini, terdapat 8 variabel yang digunakan dalam penelitian ini, oleh karena itu sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 responden. Kuesioner disebarakan dengan cara dibagikan secara langsung pada sampel penelitian, yaitu wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar.

### **3.2 Data Penelitian dan Sumbernya**

#### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

#### A. Data Primer

Menurut Sekaran (2006:60) data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel penelitian untuk tujuan spesifik studi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:225). Kuesioner berisikan daftar pernyataan yang akan diisi oleh responden dan akan digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian ini. Model pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini adalah pernyataan tertutup, yaitu bentuk pernyataan yang dilengkapi dengan sejumlah alternatif/kategori jawaban dan responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban lain. Data primer ini diperoleh dan dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lokasi penelitian yaitu KPP Pratama Sumbawa Besar. Penyebaran kuesioner dilakukan pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar. Keuntungannya adalah peneliti dapat mengumpulkan kembali semua kuesioner dalam kurun waktu relatif singkat. Peneliti melakukan pengumpulan kuesioner dengan cara menunggu responden mengisi kuesioner dan tidak perlu menunggu beberapa hari untuk dikembalikan.

#### B. Data Sekunder

Menurut Sekaran (2006:60) data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data sekunder ini

dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang bersumber dari literatur-literatur, jurnal ilmiah, artikel, masalah serta dari internet yang berkaitan, yaitu:

1. Buku-buku terkait perpajakan di Indonesia
2. Publikasi di website Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak.
3. Jurnal ilmiah terpublikasi terkait determinan kualitas pelayanan pajak dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak, pembahasan terkait metodologi penelitian, dan pembahasan penggunaan metode SPSS, dan pembahasan terkait metodologi penelitian.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik kuesioner, sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar. Peneliti memutuskan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Kristanto (2010), Sari (2013) dan Virgyana (2016), karena penelitian tersebut menggunakan variabel yang sama dengan variabel-variabel yang digunakan oleh peneliti, yaitu wujud fisik, ketanggapan, kehandalan, keterjaminan, empati, pengetahuan, sikap, keterampilan. Peneliti melakukan modifikasi terhadap item-item pernyataan kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak. Tahapan penyusunan kuesioner tersebut, yaitu:

1. Peneliti memperoleh kuesioner Kristanto (2010) didapat melalui *website* digilib feb ub, kuesioner Sari (2013) didapat melalui [www.lib.unj.ac.id](http://www.lib.unj.ac.id), dan



kuesioner Virgyana (2016) didapat melalui aplikasi whatsapp yang dikirim langsung kepada peneliti.

2. Peneliti mencari dan memilih pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan dalam penelitian ini dari kuesioner Kristanto (2010), Sari (2013) dan Virgyana (2016). Misalnya, peneliti melakukan penyesuaian lokasi yang digunakan dalam penelitian ini terhadap lokasi penelitian yang digunakan oleh peneliti sebelumnya.

**Tabel 3.1**  
**Penyesuaian Pernyataan Kuesioner**

Nama Peneliti	Kuesioner Peneliti Sebelumnya	Penyesuaian Kuesioner
Kristanto (2010)	Bapak/Ibu merasa aman ketika berada di <b>KPP Pratama Malang Utara</b>	Bapak/Ibu merasa aman ketika berada di <b>KPP Pratama Sumbawa Besar</b>
Sari (2013)	Lokasi <b>KPP Pratama Jakarta Koja</b> mudah dijangkau oleh Bapak/Ibu	Bapak/Ibu/Saudara merasa <b>KPP Pratama Sumbawa Besar</b> berada di lokasi yang strategis
Virgyana (2016)	Gedung <b>KPP Pratama Malang Utara</b> Nyaman	Gedung <b>KPP Pratama Sumbawa Besar</b> bersih dan nyaman

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

3. Peneliti memperbaiki kembali item-item pernyataan masing-masing indikator yang menjadi sebuah kuesioner yang utuh apabila terdapat kesalahan dalam ejaan maupun struktur kata yang kurang tepat.
4. Peneliti menambahkan beberapa pernyataan pada identitas responden yang disesuaikan dengan peneliti supaya sesuai dengan indikator yang diteliti.

**Tabel 3.2**  
**Tambahan Pernyataan Kuesioner**

Indikator	Nomor Pernyataan	Pernyataan yang ditambahkan	Alasan
Identitas Responden	5	Jabatan responden, yaitu: 1. Staf keuangan/akuntansi/pajak 2. Non staf keuangan/akuntansi/pajak 3. Manajer keuangan/akuntansi/pajak 4. Non manajer keuangan/akuntansi/pajak 5. Direktur 6. Direksi	Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus memuaskan atau tidak berdasarkan jabatan dari responden.
	6	Penghasilan pertahun, yaitu: 1. < Rp50.000.000 2. < Rp50.000.000 – Rp 250.000.000 3. Rp 250.000.000 - Rp 500.000.000 4. > Rp 500.000.000	Untuk mengetahui jumlah penghasilan responden dalam kurun waktu selama setahun.
	7	Status responden, yaitu: Telah dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP) 1. Ya. 2. Tidak	Untuk mengetahui apakah perusahaan tempat responden bekerja telah dikukuhkan menjadi PKP atau Tidak.

	8	Omzet yang dimiliki responden, yaitu: 1. < 4.8 Miliar 2. < 4.8 Miliar- 50 Miliar 3. > 50 Miliar	Untuk mengetahui omzet yang dimiliki oleh Wajib Pajak Badan. Ini akan mempengaruhi jumlah status wajib pajak badan yang ada di KPP Pratama Sumbawa Besar
	9	Jumlah intensitas datang ke KPP Pratama Sumbawa Besar, yaitu: 1. Kurang dari 12 kali (dalam setahun). 2. Lebih dari 12 kali (dalam setahun).	Untuk mengetahui jumlah kedatangan responden ke KPP Pratama Sumbawa Besar dalam setahun.
	10	Responden sebagai representasi dari perusahaannya dalam hal perpajakan, yaitu: 1. Ya. 2. Tidak.	Untuk mengetahui apakah responden merupakan representasi/ perwakilan dari perusahaannya yang berkaitan dalam hal perpajakan.

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

- Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 5 (lima) poin yaitu yaitu (5) Sangat Setuju, (4) Setuju, (3) Netral, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju. Skala likert 5 poin dipilih karena skala ini dapat digunakan untuk menilai keberhasilan, manfaat dan kepuasan atas pelaksanaan suatu kebijakan

atau program. Selain itu, menurut Sugiyono (2017:158) skala likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian ini meneliti determinan kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak yang dimana terdiri dari 8 variabel yaitu wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, empati, pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Selanjutnya, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner yang telah tersusun dengan cara melakukan *pilot test*. *Pilot test* dilakukan dengan jumlah 80 kuesioner kepada non-sampel, yaitu wajib badan yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut. Peneliti memilih non-sampel ini dengan asumsi bahwa wajib pajak badan pasti mengetahui bagaimana menilai suatu kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus yang baik yang diharapkan mampu untuk memuaskan wajib pajak. Jumlah populasi responden *pilot test* adalah sebanyak 9.430 Wajib Pajak Badan dan jumlah sampel yang diambil untuk *pilot test* mengacu pada saran Roscoe (dalam Sugiyono, 2017:156) yaitu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (penelitian dengan lebih dari dua variabel), maka jumlah anggota sampel adalah 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, terdapat 8 variabel yang digunakan peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengambil sampel sebanyak 80 responden.

$$n = \text{Jumlah Variabel} \times 10$$

$$n = 8 \times 10$$

$$n = 80$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Uji coba kuesioner dilakukan oleh peneliti pada saat *pilot test*. Uji coba dilakukan kepada 80 responden dari 9.430 jumlah populasi untuk menguji lebih jauh pemahaman responden terhadap setiap item-item pernyataan yang telah dibuat di dalam kuesioner tersebut. Kuesioner disebar dengan cara dibagikan secara langsung kepada non-sampel penelitian, yaitu wajib pajak badan yang datang ke KPP Pratama Surabaya Rungkut. *Pilot test* dilaksanakan pada tanggal 5-30 Juni 2017. Uji coba berupa:

1. Melakukan pengendalian atas kuesioner yaitu peneliti menambahkan pernyataan-pernyataan negatif dalam kuesioner kehandalan nomor 4, dan kepuasan wajib pajak nomor 5.
2. Peneliti melakukan pemeriksaan ulang atas kuesioner yang telah dibagikan kepada non-sampel agar tidak terjadi bias dalam pengumpulan data pada penelitian yang sebenarnya. Pernyataan negatif yang ditambahkan untuk mengetahui keseriusan responden dalam menjawab pernyataan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini:

**Tabel 3.3**  
**Pernyataan Negatif Kuesioner**

Indikator	Nomor Pernyataan	Pernyataan
Kehandalan	4	Fiskus tidak mampu menyampaikan informasi dengan jelas
Kepuasan Wajib Pajak	5	Bapak/Ibu/Saudara tidak merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Setelah peneliti melakukan *pilot test*, peneliti melakukan pengujian validitas dan reliabilitas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dari data yang diperoleh. Pengujian validitas dan reliabilitas ini dilakukan untuk memastikan bahwa pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang akan disebarkan pada responden yang sesungguhnya telah valid dan reliabel agar tidak menimbulkan pemahaman yang berbeda. Selanjutnya, peneliti melakukan penyesuaian kuesioner, dengan menghilangkan pernyataan yang tidak valid dan reliabel, yang dapat dilihat pada Lampiran 1.

Setelah itu, peneliti melakukan penelitian *real test* dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung kepada sampel penelitian, yaitu kepada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di wilayah kerja KPP Pratama Sumbawa Besar. Jumlah populasi responden *real test* adalah sebanyak 6.279 Wajib Pajak Badan dan jumlah sampel yang diambil untuk *real test* mengacu pada saran Roscoe (dalam Sugiyono, 2017:156) yaitu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (penelitian dengan lebih dari dua variabel), maka jumlah anggota sampel adalah 10

kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, terdapat 8 variabel yang digunakan peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengambil sampel sebanyak 80 responden.

$$n = \text{Jumlah Variabel} \times 10$$

$$n = 8 \times 10$$

$$n = 80$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

*Real test* dilakukan kepada 80 responden dari 6.279 jumlah populasi untuk menguji lebih jauh pemahaman responden terhadap setiap item-item pernyataan yang telah dibuat di dalam kuesioner tersebut. Kuesioner disebarkan dengan cara dibagikan secara langsung kepada sampel penelitian, yaitu Wajib Pajak Badan yang datang ke KPP Pratama Sumbawa Besar. *Real test* dilaksanakan pada tanggal 3-30 Oktober 2017. Tahapan penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menghilangkan item pernyataan yang tidak valid pada saat *pilot test* terhadap kuesioner *real test* tersebut.
2. Melakukan pengendalian atas kuesioner yaitu peneliti menambahkan pernyataan-pernyataan negatif dalam kuesioner kehandalan nomor 4, dan kepuasan wajib pajak nomor 5. Pernyataan negatif yang ditambahkan untuk mengetahui keseriusan responden dalam menjawab pernyataan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut ini:



**Tabel 3.4**  
**Pernyataan Negatif Kuesioner**

Indikator	Nomor Pernyataan	Pernyataan
Kehandalan	4	Fiskus tidak mampu menyampaikan informasi dengan jelas
Kepuasan Wajib Pajak	5	Bapak/Ibu/Saudara tidak merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

3. Peneliti melakukan pemeriksaan ulang atas kuesioner yang telah dibagikan kepada non-sampel agar tidak terjadi bias dalam pengumpulan data pada saat melakukan *real test*.

### **3.3 Definisi Operasi dan Pengukuran Variabel Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

#### **3.3.1 Definisi Operasional Variabel**

Menurut Jogiyanto (2017:78) definisi operasional adalah penjelasan karakteristik dari objek kedalam elemen-elemen yang dapat diobservasi yang menyebabkan objek dapat diukur dan dioperasionalkan di dalam riset. Definisi operasional dapat diartikan sebagai pembatas dalam suatu penelitian agar jelas dan terukur. Dengan demikian terdapat definisi yang jelas untuk memberikan pengertian variabel yang digunakan dengan menggunakan skala likert 5 (lima) poin yaitu (1) Sangat Setuju, (2) Setuju, (3) Ragu-Ragu, (4) Tidak Setuju, (5) Sangat Tidak Setuju. Pada bagian ini akan diuraikan penafsiran mengenai variabel yang

dipilih oleh peneliti sekaligus dengan definisi operasional dan bagaimana cara pengukurannya.

#### 1. Variabel Independen Determinan Kualitas Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Adapun indikator dari kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2001:31), yaitu:

##### a. Wujud Fisik (*tangibels*) ( $X_1$ )

1. Penampilan sarana gedung.
2. Penampilan fiskus.
3. Penampilan material yang digunakan sebagai pendukung pelayanan.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Gedung KPP Pratama Sumbawa Besar bersih dan nyaman (Indikator  $X_1$  pernyataan nomor 1).
2. Penampilan fiskus selalu rapih dan bersih (Indikator  $X_1$  pernyataan nomor 2).
3. Teknologi/Peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan (Indikator  $X_1$  pernyataan nomor 3).

##### b. Keandalan (*reliability*) ( $X_2$ )

1. Pelayanan dilaksanakan tepat waktu.
2. Mampu untuk menyampaikan informasi dengan jelas.
3. Tegas dalam menaati peraturan perpajakan.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Jadwal pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditetapkan (Indikator  $X_2$  pernyataan nomor 1).
  2. Fiskus Mampu menyampaikan informasi dengan jelas (Indikator  $X_2$  pernyataan nomor 2).
  3. Fiskus tegas dalam menaati peraturan perpajakan (Indikator  $X_2$  pernyataan nomor 3).
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_3$ )
1. Sigap dalam menyelesaikan permasalahan.
  2. Tanggap atas keluhan.
  3. Dapat merespon permintaan dengan baik.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Fiskus selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak (Indikator  $X_3$  pernyataan nomor 1).
2. Fiskus tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh Wajib Pajak. (Indikator  $X_3$  pernyataan nomor 2).
3. Fiskus merespon dengan baik permintaan Wajib Pajak (Indikator  $X_3$  pernyataan nomor 3).

d. Keterjaminan (*assurance*) ( $X_4$ )

1. Penyampaian informasi dengan benar sesuai peraturan perpajakan.
2. Merasa aman ketika berada di lokasi.
3. Keamanan dari data-data terjamin.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Fiskus menyampaikan informasi dengan benar sesuai peraturan perpajakan (Indikator  $X_4$  pernyataan nomor 1).
2. Wajib pajak merasa aman ketika berada di KPP Pratama Sumbawa Besar (Indikator  $X_4$  pernyataan nomor 2).
3. Keamanan data-data dari wajib pajak dapat terjamin dengan baik (Indikator  $X_4$  pernyataan nomor 3).

e. Empati (*empathy*) ( $X_5$ )

1. Memberikan perhatian dengan tulus.
2. Mampu bersikap adil.
3. Memberikan perhatian secara khusus (individu) atas masalah tertentu.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Fiskus mampu memberikan pelayanan dengan tulus (Indikator  $X_5$  pernyataan nomor 1).
2. Fiskus bersikap adil kepada semua wajib pajak.
3. Fiskus mampu memberikan perhatian khusus (individu) atas masalah tertentu (Indikator  $X_5$  pernyataan nomor 2).

## 2. Variabel Independen Kompetensi Fiskus

Menurut Mc. Ashan (1981:45) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Adapun indikator dari kompetensi fiskus menurut Hutapea dan Thoha (2008:28), yaitu:

### a. Pengetahuan ( $X_6$ )

1. Memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas.
2. Dapat mengatasi masalah dengan baik.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Fiskus memiliki wawasan yang luas terkait dengan peraturan perpajakan (Indikator  $X_6$  pernyataan nomor 1).
2. Fiskus mampu mengatasi setiap permasalahan wajib pajak dengan baik (Indikator  $X_6$  pernyataan nomor 2).

### b. Sikap ( $X_7$ )

1. Percaya diri dalam memberikan pelayanan.
2. Perilaku dapat terkendali.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Fiskus percaya diri dalam memberikan pelayanan (Indikator  $X_7$  pernyataan nomor 1).

2. Perilaku yang dimiliki fiskus dapat terkendali (Indikator  $X_7$  pernyataan nomor 2).

c. Keterampilan ( $X_8$ )

1. Ketelitian ketika memberikan pelayanan.
2. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis dengan baik.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Fiskus mampu memberikan pelayanan dengan teliti (Indikator  $X_8$  pernyataan nomor 1).
2. Fiskus mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik (Indikator  $X_8$  pernyataan nomor 2).
3. Variabel Dependen Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Tjiptono (2008:34) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan apa yang menjadi harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan maka Wajib Pajak akan merasa tidak puas, namun bila kinerja melebihi harapan maka Wajib Pajak merasa sangat puas. Adapun indikator dari kepuasan Wajib Pajak menurut Tjiptono (2008:34), yaitu:

1. Informasi mengenai hal-hal terkait perpajakan terpenuhi.
2. Ketersediaan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain.
3. Kualitas pelayanan yang diperoleh sesuai harapan.
4. Lokasi berada ditempat strategis.

Berdasarkan indikator di atas, maka diuraikan menjadi pernyataan dalam kuesioner sebagai berikut:

1. Setiap informasi yang Bapak/Ibu/Saudara butuhkan mengenai hal-hal terkait perpajakan terpenuhi (Indikator Y pernyataan nomor 1).
2. Bapak/Ibu/Saudara berkeinginan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada wajib pajak yang lain (Indikator Y pernyataan nomor 2).
3. Bapak/Ibu/Saudara merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan (Indikator Y pernyataan nomor 3).
4. Bapak/Ibu/Saudara merasa KPP Pratama Sumbawa Besar berada di lokasi yang strategis (Indikator Y pernyataan nomor 4).

### **3.3.2 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

Dalam penelitian ini data dianalisa dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dengan alat bantu berupa perangkat lunak SPSS. Analisa regresi berkenaan dengan studi ketergantungan dari suatu variabel dependen (variabel terikat) kepada satu atau lebih variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Variabel yang menerangkan sering disebut (*independent variable*) atau *explanatory variables*. Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu disajikan hasil statistik deskriptif dari masing-masing variabel dependen dan variabel independen. Langkah-langkah dalam menganalisa data menggunakan analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:



Menentukan variabel independen (wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, empati, pengetahuan, sikap, keterampilan) dan variabel dependen (kepuasan wajib pajak).

1. Menghitung hasil kuesioner untuk tiap variabel.
2. Meregresi semua variabel penelitian.
3. Pengujian asumsi klasik

Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk memperoleh model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (Best Linier Unbias Estimator/ BLUE). Adapun pengujian asumsi klasik yang dilakukan yaitu terdiri dari 4 tahap yaitu:

1. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji Normal Kolmogorov-Smirnov.

2. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Selain itu uji multikolinieritas juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara mengetahui apakah terjadinya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat ada tidaknya suatu pola pada gambar Scatterplot.

### 4. Autokorelasi

Uji autokorelasi menguji apakah dalam sebuah model regresi data korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi koerlasi, maka akan dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi seharusnya bebas dari autokorelasi. Deteksi adanya autokorelasi yaitu dengan melihat besaran Durbin Watson ( $D-W$ ), setelah itu dilihat nilai kritis Durbin Watson.

Selanjutnya peneliti melakukan uji hipotesa. Adapun langkah-langkah dalam pengujian hipotesa:

#### 1. Uji T

Uji  $t$  ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan.

#### 2. Uji F (Uji Model)

Uji F (Uji Model) ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Besarnya koefisien determinasi adalah 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati nol (0) besarnya koefisien determinasi ( $r^2$ ), semakin kecil pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan kompetensi fiskus) terhadap variabel dependen (kepuasan wajib pajak). Sebaliknya semakin mendekati satu (1) besarnya koefisien determinasi ( $r^2$ ) suatu persamaan regresi, maka semakin besar pengaruh terhadap variabel dependen.

$R^2 = 0$  (nol) berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

$R^2 =$  mendekati 0 (nol) lemahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$R^2 =$  mendekati 1 (satu) berarti kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Data Hasil Pilot Test

Sebelum melakukan *real test*, peneliti terlebih dahulu melakukan *pilot test* untuk menguji apakah pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini valid dan reliabel. Hal ini dilakukan agar menghindari adanya pernyataan yang tidak valid atau tidak reliabel sehingga menimbulkan bias pada saat melakukan *real test*. Uji validitas dan reliabilitas pada *pilot test* melibatkan 80 orang Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Jumlah tersebut ditentukan berdasarkan saran Roscoe (dalam Sugiyono, 2017:156) yaitu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (penelitian dengan lebih dari dua variabel). Dalam penelitian ini, terdapat 8 variabel yang digunakan peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengambil sampel sebanyak 80 responden. Kuesioner penelitian disebarkan kepada 80 Wajib Pajak Badan secara acak, dan peneliti menunggu hingga pengisian kuesioner tersebut selesai dilakukan.

##### 4.1.1 Pengujian Validitas

Dalam suatu penelitian, pengujian validitas sangatlah diperlukan khususnya untuk yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan agar dapat mengetahui keabsahan yang menyangkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan dalam mengukur konsep yang seharusnya diukur. Sugiyono (2017:204) menjelaskan bahwa untuk

menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor totalnya. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi ( $r$ ) *product moment*.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

- a.  $H_0 : r = 0$ , tidak terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5%.
- b.  $H_1 : r \neq 0$ , terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5%.
- c. Hipotesa nol ( $H_0$ ) diterima apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel, demikian sebaliknya hipotesa alternatif ( $H_a$ ) diterima apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan menggunakan korelasi *product moment* yang menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pernyataan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel 4.1. Pada uji ini, terdapat tiga pernyataan yang tidak valid, hasil pengolahan data dapat dilihat pada Lampiran 1. Untuk tiga pernyataan yang tidak valid disajikan pada tabel 4.2.

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas Variabel**

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.806	0.000	0.220	Valid
X1.2	0.666	0.000	0.220	Valid
X1.3	0.798	0.000	0.220	Valid
X2.1	0.883	0.000	0.220	Valid
X2.2	0.866	0.000	0.220	Valid
X2.3	0.817	0.000	0.220	Valid
X3.1	0.886	0.000	0.220	Valid
X3.2	0.880	0.000	0.220	Valid
X3.3	0.735	0.000	0.220	Valid
X4.1	0.753	0.000	0.220	Valid
X4.2	0.861	0.000	0.220	Valid
X4.3	0.754	0.000	0.220	Valid
X5.1	0.808	0.000	0.220	Valid
X5.3	0.808	0.000	0.220	Valid
X6.1	0.869	0.000	0.220	Valid
X6.2	0.867	0.000	0.220	Valid
X7.1	0.873	0.000	0.220	Valid
X7.2	0.861	0.000	0.220	Valid
X8.1	0.893	0.000	0.220	Valid
X8.2	0.891	0.000	0.220	Valid
Y1.1	0.645	0.000	0.220	Valid
Y1.2	0.773	0.000	0.220	Valid
Y1.3	0.835	0.000	0.220	Valid
Y1.4	0.589	0.000	0.220	Valid

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa nilai r hitung pertanyaan lebih besar dari 0.220 yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

**Tabel 4.2**  
**Penyataan Kuesioner Tidak Valid**

Indikator	Nomor Pernyataan	Pernyataan
Kehandalan	7	Fiskus tidak mampu menyampaikan informasi dengan jelas.
Empati	15	Fiskus bersikap adil kepada semua wajib pajak.
Kepuasan Wajib Pajak	27	Bapak/Ibu/Saudara tidak merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Dari tabel 4.2 diatas terdapat 3 item yang tidak valid. Suatu item dikatakan tidak valid apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel yaitu sebesar 0,220. Item yang tidak valid tersebut yang pertama adalah pada pernyataan nomor 7 dalam indikator kehandalan dengan pernyataan yaitu fiskus tidak mampu menyampaikan informasi dengan jelas. Item tersebut memiliki nilai  $r$  hitung sebesar 0.184 dengan  $r$  tabel sebesar 0,220. Karena nilai  $r$  hitung sebesar 0,184 lebih kecil dari  $r$  tabel sebesar 0,220, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Item yang tidak valid yang kedua adalah pada pernyataan nomor 15 dalam indikator empati dengan pernyataan yaitu fiskus bersikap adil kepada semua wajib pajak. Item tersebut memiliki nilai  $r$  hitung sebesar 0.138 dengan  $r$  tabel sebesar 0,220. Karena nilai  $r$  hitung sebesar 0,138 lebih kecil dari  $r$  tabel sebesar 0,220, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Item yang tidak valid yang ketiga adalah pada pernyataan nomor 27 dalam indikator kepuasan Wajib Pajak dengan pernyataan yaitu bapak/ibu/saudara tidak merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Item tersebut memiliki nilai  $r$  hitung sebesar 0.186 dengan  $r$  tabel sebesar 0,220. Karena



nilai  $r$  hitung sebesar 0,186 lebih kecil dari  $r$  tabel sebesar 0,220, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel, tabel dapat dilihat pada Lampiran 1.

#### 4.1.2 Pengujian Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2015:192) reliabilitas merupakan suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu betuk kuesioner. Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel. Untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Uji Reliabilitas Variabel**

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,611	Reliabel
2	X2	0,942	Reliabel
3	X3	0,777	Reliabel
4	X4	0,694	Reliabel
5	X5	0,798	Reliabel
6	X6	0,673	Reliabel
7	X7	0,669	Reliabel
8	X8	0,743	Reliabel
9	Y	0,775	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Dari Tabel 4.3 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

## 4.2 Latar Belakang Institusional Obyek Penelitian

### 4.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan penyebaran kuesioner sejumlah 80 kuesioner, dengan objek penelitian adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar yang beralamat di Jalan Garuda No. 70-72 Sumbawa Besar. Peneliti menggunakan prosedur pengambilan sampel probabilitas dengan teknik *random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:140) teknik *random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Peneliti menggunakan teknik *random sampling* disesuaikan dengan kriteria yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini, yaitu hanya yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sumbawa Besar. Penyebaran kuesioner dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar yang dilaksanakan mulai dari 3-30 Oktober 2017.

Jumlah keseluruhan kuesioner yang dibagikan adalah 90 kuesioner dan semua kuesioner kembali kepada peneliti. Setelah dilakukan pemeriksaan, ada 10 lembar kuesioner yang tidak dapat digunakan karena ada sebagian pernyataan yang tidak ditanggapi oleh responden. Dengan demikian, tingkat pengembalian kuesioner 100%, dan jumlah kuesioner yang dapat diolah sebanyak 80 eksemplar atau 89% dari total kuesioner yang disebar. Menurut Yang dan Miller (2008:231) tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) yang paling tinggi adalah sebesar diatas 85% yang artinya kuesioner yang kembali masuk dalam kriteria *excellent* (sempurna), kemudian *response rate* sebesar 70%-85% yang artinya kuesioner

yang kembali masuk dalam kriteria *very good* (sangat baik), setelah itu *response rate* sebesar 60%-69% yang artinya kuesioner yang kembali masuk dalam kriteria *acceptable* (dapat diterima) dan untuk *response rate* 51%-59% yang artinya kuesioner yang kembali masuk dalam kriteria *Questionable* (diragukan). Tingkat pengembalian kuesioner yang paling rendah adalah sebesar kurang dari 50% yang artinya kuesioner yang kembali masuk dalam kriteria *Not Scientifically Acceptable* (Penelitian tidak dapat diterima). Jumlah sampel dan tingkat pengembalian dapat dilihat pada Tabel 4.4 di bawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Tingkat Pengembalian Kuesioner**

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Jumlah kuesioner yang disebar	90	100%
2	Kuesioner yang tidak kembali	0	0
3	Kuesioner yang tidak dapat diolah	10	11%
4	Tingkat pengembalian kuesioner	90	100%
5	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	80	89%

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

#### 4.2.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diukur dengan skala likert yang menunjukkan besarnya frekuensi absolut dan persentase usia responden, jenis kelamin, jenis usaha, lama bekerja, jabatan, jumlah penghasilan pertahun, pengukuhan sebagai PKP, omzet usaha pertahun, intensitas datang ke KPP Pratama Sumbawa Besar dalam setahun dan sebagai representatif/perwakilan perusahaan dalam hal perpajakan. Kuesioner disebar dengan harapan dapat diisi berdasarkan pengamatan dan pengalaman responden, sehingga akan menghasilkan suatu penelitian yang

*balance*. Pada karakteristik responden, terdapat 80 responden yang terdiri dari para wajib pajak yang dapat mewakili dan menjadi responden.

Data mengenai karakteristik responden ditampilkan pada tabel 4.5 dan menjelaskan mengenai data responden berdasarkan persentase usia responden, jenis kelamin, jenis usaha, lama bekerja, jabatan, jumlah penghasilan pertahun, pengukuhan sebagai PKP, omzet usaha pertahun, intensitas datang ke KPP Pratama Sumbawa Besar dalam setahun dan sebagai representatif/perwakilan perusahaan dalam hal perpajakan sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Data Statistik Responden**

	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Usia Responden	Jumlah Responden	80	100%
	< 25 Tahun	29	36%
	26-50 Tahun	43	54%
	> 50 Tahun	8	10%
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	80	100%
	Pria	69	86%
	Wanita	11	14%
Jenis Perusahaan	Jumlah Responden	80	100%
	Manufaktur	4	5%
	Jasa	35	44%
	Dagang	41	51%
Lama Bekerja	Jumlah Responden	80	100%
	< 25 Tahun	71	89%
	26-50 Tahun	9	11%
	> 50 Tahun	0	0%

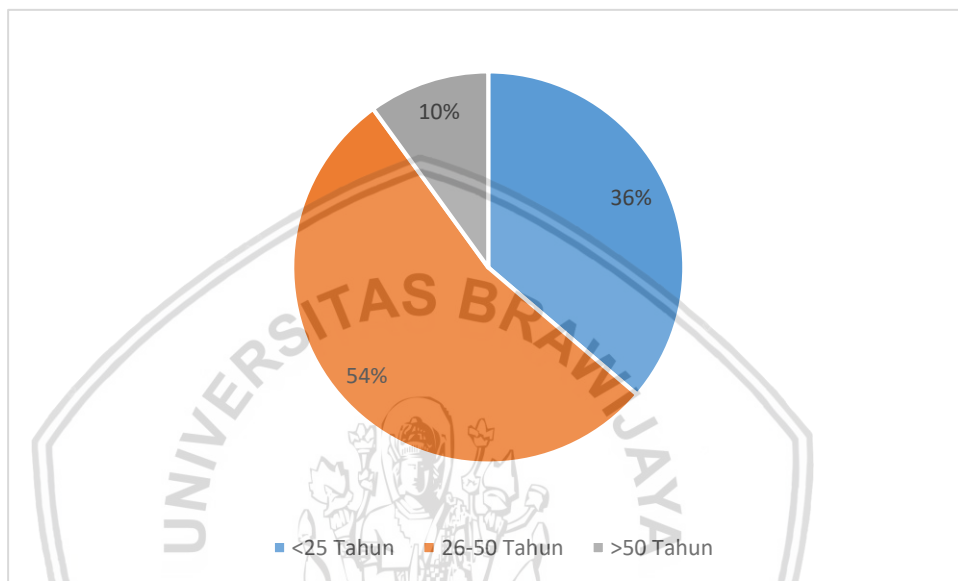
Jabatan	Jumlah Responden	80	100%
	Staf Keuangan/Akuntansi/Pajak	63	79%
	Non Staf	0	0%
	Keuangan/Akuntansi/Pajak		
	Manajer	17	21%
	Keuangan/Akuntansi/Pajak		
	Non Manajer	0	0%
	Keuangan/Akuntansi/Pajak		
Jumlah Penghasilan Pertahun	Direktur	0	0%
	Direksi	0	0%
	Jumlah Responden	80	100%
	< 50 juta	63	79%
	50 juta – 250 juta	17	21%
	250 juta – 500 juta	0	0%
Pengukuhan Sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP)	> 500 juta	0	0%
	Jumlah Responden	80	100%
	Iya	80	100%
	Tidak	0	0%
Omzet Usaha Pertahun	Jumlah Responden	80	100%
	< 4.8 Miliar	0	0%
	4.8–50 Miliar	76	95%
	> 50 Miliar	4	5%
Intensitas Datang Ke KPP Dalam Setahun	Jumlah Responden	80	100%
	Kurang dari 12 kali (dalam 1 tahun)	17	21%
	Lebih dari 12 kali (dalam 1 tahun)	63	79%
Sebagai Representatif/Perw akilan Perusahaan Dalam Hal Perpajakan	Jumlah Responden	80	100%
	Iya	80	100%
	Tidak	0	0%

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Tabel 4.5 di atas menjelaskan mengenai data responden dilihat dari jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, jabatan, jenis usaha, wajib pajak, omset dan status wajib pajak. Data-data dalam tabel 4.5 menjelaskan identitas wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar. Gambar 4.1 di bawah

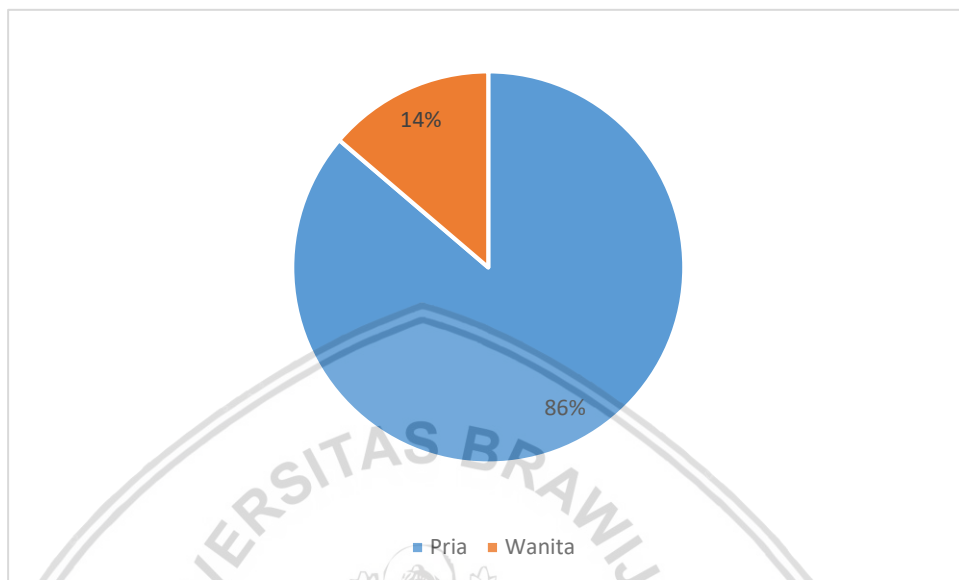
ini merupakan penjelasan mengenai data responden disajikan dalam gambar grafik sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Data Statistik Responden Berdasarkan Usia**



Sumber: Data Primer, diolah, 2017

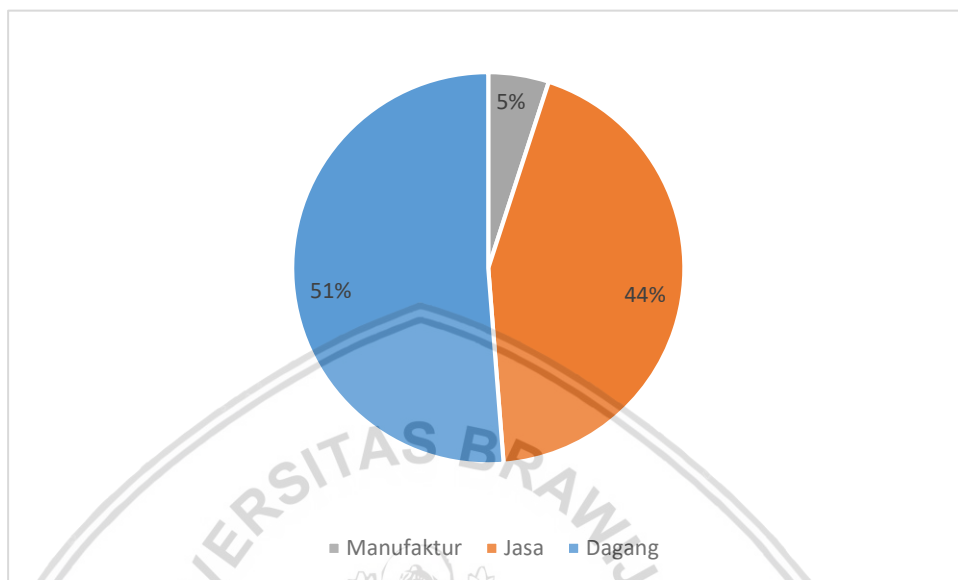
Berdasarkan Gambar 4.1 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berumur  $< 25$  tahun sebanyak 29 orang atau 36%, jumlah responden berumur 26-50 tahun berjumlah 43 orang atau 54% dan jumlah responden berumur  $> 50$  tahun berjumlah 8 orang atau 10%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar mayoritas berumur 26-50 tahun.

**Gambar 4.2****Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Gambar 4.2 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden yang merupakan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar yaitu pria sebanyak 69 orang atau 86% sedangkan jumlah responden wanita berjumlah 11 orang atau 14%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar mayoritas berjenis kelamin pria.

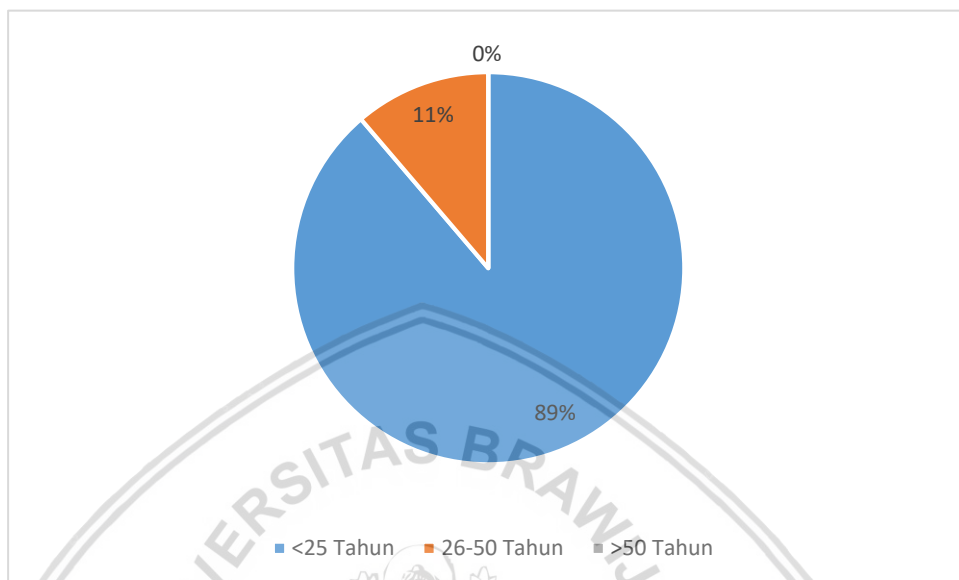


**Gambar 4.3****Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan**

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Gambar 4.3 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berdasarkan jenis usaha yaitu manufaktur berjumlah 4 usaha atau 5%,. Jasa berjumlah 35 usaha atau 44%. Dagang berjumlah 41 usaha atau 51%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar berdasarkan jenis usaha didominasi oleh dagang.

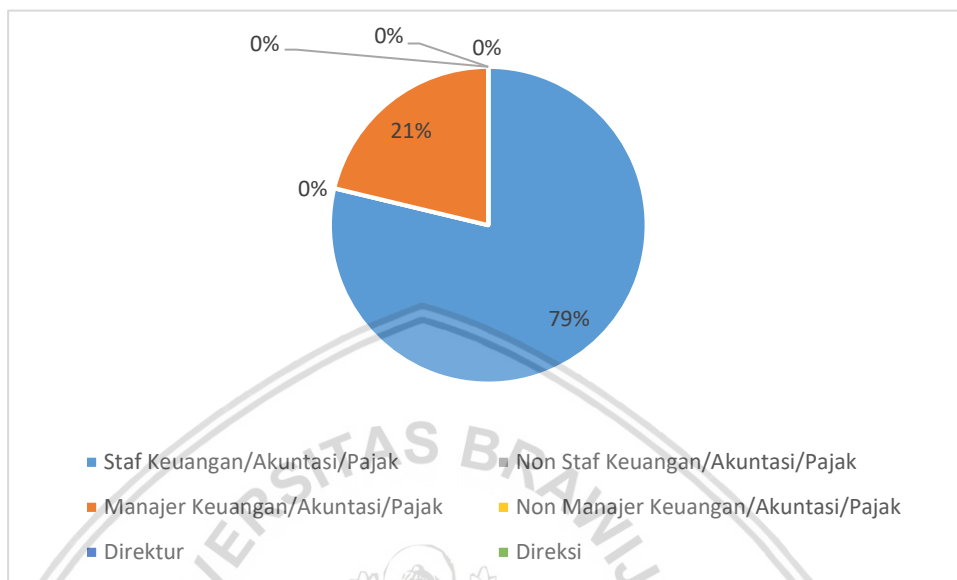
**Gambar 4.4**  
**Data Statistik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**



Sumber: Data Primer, diolah, 2017

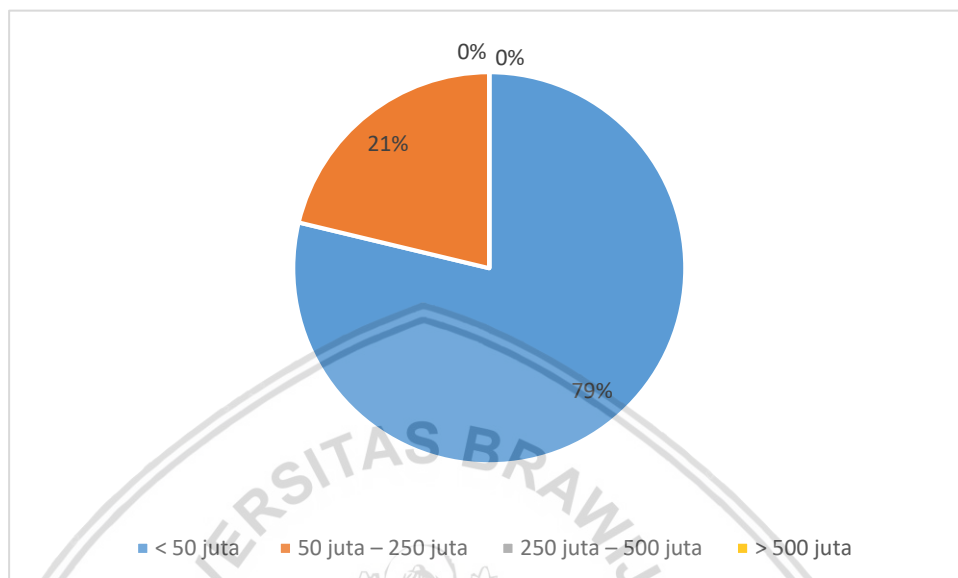
Berdasarkan Gambar 4.4 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berdasarkan lama bekerja yaitu jumlah responden yang telah bekerja selama < 25 tahun sebanyak 71 orang atau 89%, jumlah responden yang telah bekerja selama 26-50 tahun berjumlah 9 orang atau 11% dan jumlah responden yang telah bekerja selama > 50 tahun berjumlah 0 orang atau 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar berdasarkan lama jabatan didominasi oleh responden yang telah bekerja selama < 25 tahun.

**Gambar 4.5**  
**Data Statistik Responden Berdasarkan Jabatan**



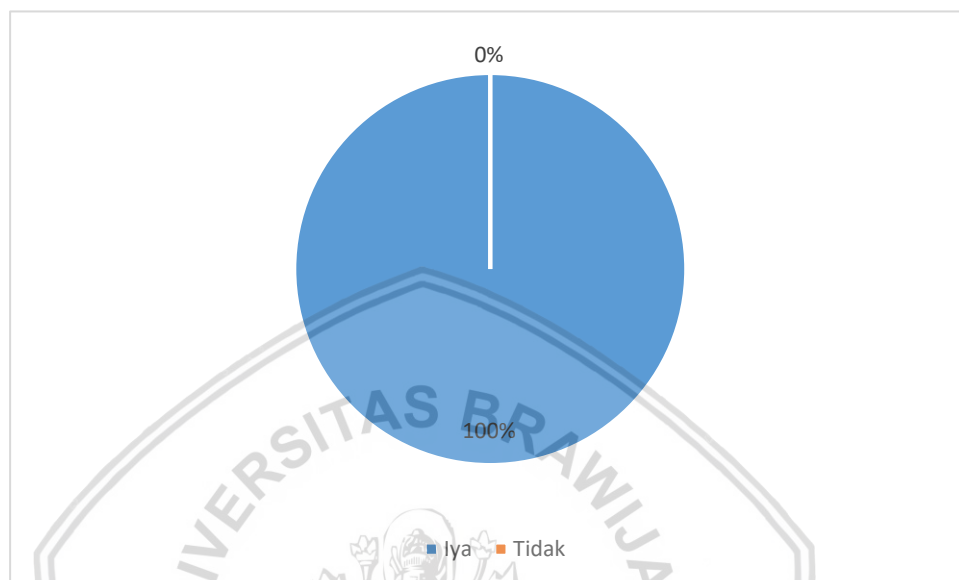
Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Gambar 4.5 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berdasarkan jabatan yaitu staf keuangan/akuntansi/pajak berjumlah 63 orang atau 79%, non staf keuangan/akuntansi/pajak berjumlah 0 orang atau 0%, manajer keuangan/akuntansi/pajak berjumlah 17 orang atau 21%, non manajer keuangan/akuntansi/pajak berjumlah 0 orang atau 0%, direktur berjumlah 0 orang atau 0% dan direksi berjumlah 0 orang atau 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar berdasarkan jabatan didominasi oleh staf keuangan/akuntansi/pajak.

**Gambar 4.6****Data Statistik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan Tahun**

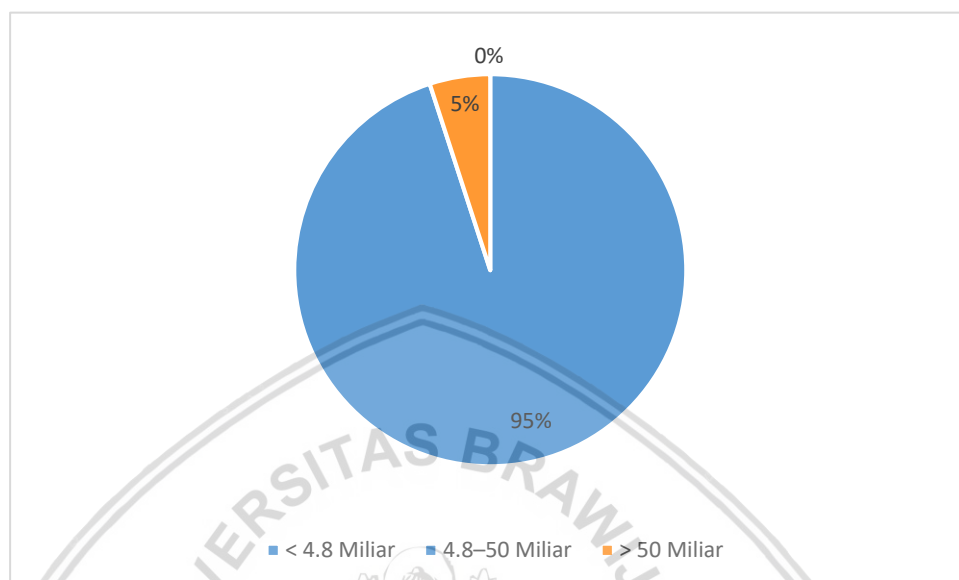
Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Gambar 4.6 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berdasarkan jumlah penghasilan setahun yaitu jumlah responden yang memiliki penghasilan < 50 juta sebanyak 63 orang atau 79%, jumlah responden yang memiliki penghasilan 50-250 juta sebanyak 17 orang atau 21%, jumlah responden yang memiliki penghasilan 250-500 juta sebanyak 0 orang atau 0% dan jumlah responden yang memiliki penghasilan > 500 juta sebanyak 0 orang atau 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar berdasarkan jumlah penghasilan setahun didominasi oleh responden yang memiliki penghasilan < 50 juta setahun.

**Gambar 4.7****Data Statistik Responden Berdasarkan Pengukuhan Sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP)**

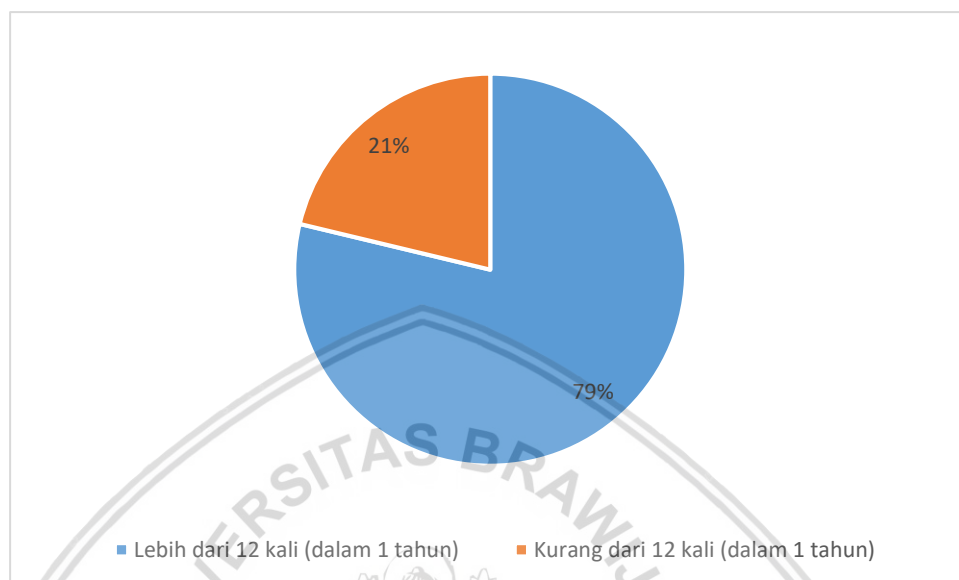
Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Gambar 4.7 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berdasarkan pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yaitu jumlah responden yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebanyak 80 orang atau 100% dan jumlah responden yang tidak dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebanyak 0 orang atau 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar berdasarkan pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) didominasi oleh responden telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

**Gambar 4.8****Data Statistik Responden Berdasarkan Omzet Usaha Pertahun**

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

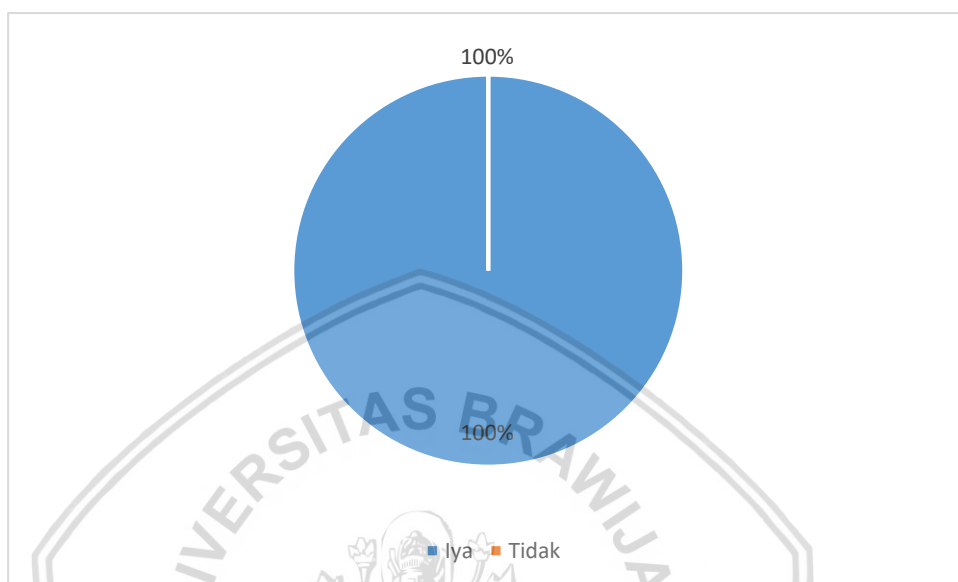
Berdasarkan Gambar 4.8 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berdasarkan omzet usaha pertahun yaitu jumlah responden yang memiliki omzet usaha < 4.8 Miliar pertahun sebanyak 0 orang atau 0%, jumlah responden yang memiliki omzet usaha 4.8-50 Miliar pertahun sebanyak 76 orang atau 95% dan jumlah responden yang memiliki omzet usaha > 50 Miliar pertahun sebanyak 4 orang atau 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar berdasarkan omzet usaha pertahun didominasi oleh responden yang memiliki omzet usaha 4.8-50 Miliar pertahun.

**Gambar 4.9****Data Statistik Responden Berdasarkan Intensitas Datang Ke KPP**

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Gambar 4.9 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berdasarkan intensitas datang ke KPP yaitu jumlah responden yang memiliki intensitas datang ke KPP kurang dari 12 kali (dalam 1 tahun) sebanyak 17 orang atau 21% dan jumlah responden yang memiliki intensitas datang ke KPP lebih dari 12 kali (dalam 1 tahun) sebanyak 63 orang atau 79%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar berdasarkan pengukuhan sebagai intensitas datang ke KPP dalam setahun didominasi oleh responden yang memiliki intensitas datang ke KPP lebih dari 12 kali.



**Gambar 4.10****Data Statistik Responden Berdasarkan Representatif/Perwakilan Perusahaan Dalam Hal Perpajakan**

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Gambar 4.10 tersebut dapat dilihat bahwa dari 80 orang responden, jumlah responden berdasarkan representatif/perwakilan perusahaan dalam hal perpajakan yaitu jumlah responden yang menjadi representatif/perwakilan perusahaan dalam hal perpajakan sebanyak 80 orang atau 100% dan jumlah responden yang tidak menjadi representatif/perwakilan perusahaan dalam hal perpajakan sebanyak 80 orang atau 100%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar berdasarkan representatif/perwakilan perusahaan dalam hal perpajakan didominasi oleh responden yang menjadi representatif/perwakilan perusahaan dalam hal perpajakan.

### 4.2.3 Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi distribusi item ini digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut:

#### 4.2.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Wujud Fisik ( $X_1$ )

Pada variabel Wujud Fisik terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Wujud Fisik ( $X_1$ )**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	3	3.75	19	23.75	26	32.50	29	36.25	3	3.75	80	100	2.88
X1.2	2	2.50	34	42.50	41	51.25	3	3.75	0	0.00	80	100	3.44
X1.3	3	3.75	50	62.50	25	31.25	1	1.25	1	1.25	80	100	3.66
													3.33

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.6 tersebut dapat diketahui bahwa dari 80 responden, untuk item pertama yaitu penampilan sarana gedung sebanyak 3 responden atau 3,75% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 19 responden atau 23,75% yang menyatakan setuju. Sebanyak 26 responden atau 32,50% yang menyatakan netral. Sebanyak 29 responden atau 36,75% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 3 responden atau 3,75% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu penampilan fiskus dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 2,5%. Sebanyak 34 responden atau 42,5% yang menyatakan setuju. Sebanyak 41 responden atau

51,25% yang menyatakan netral. Sebanyak 3 responden atau 3,75% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0,0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu penampilan material yang digunakan sebagai pendukung pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 3,75%. Sebanyak 50 responden atau 62,5% yang menyatakan setuju. Sebanyak 25 responden atau 31,25% yang menyatakan netral. Sebanyak 1 responden atau 1,25% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 1 responden atau 1,25% yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### 4.2.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (X<sub>2</sub>)

Pada variabel Kehandalan terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (X<sub>2</sub>)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	3	3.75	9	11.25	30	37.50	33	41.25	5	6.25	80	100	2.65
X2.2	5	6.25	41	51.25	30	37.50	4	5.00	0	0.00	80	100	3.59
X2.3	5	6.25	40	50.00	31	38.75	4	5.00	0	0.00	80	100	3.58
													3.27

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.7 tersebut dapat diketahui bahwa dari 80 responden, untuk item pertama yaitu pelayanan dilaksanakan tepat waktu. terdapat 3 responden atau 3,75% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 9 responden atau 11,25% yang menyatakan setuju. Sebanyak 30 responden atau 37,5% yang menyatakan netral.

Sebanyak 33 responden atau 41,25% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 5 responden atau 6,25% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu mampu untuk menyampaikan informasi dengan jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 6,25%. Sebanyak 41 responden atau 51,25% yang menyatakan setuju. Sebanyak 30 responden atau 37,5% yang menyatakan netral. Sebanyak 4 responden atau 5,00% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu tegas dalam menaati peraturan perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 6,25%. Sebanyak 40 responden atau 50% yang menyatakan setuju. sebanyak 31 responden atau 38,75% yang menyatakan netral. Sebanyak 4 responden atau 5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### **4.2.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan ( $X_3$ )**

Pada variabel Ketanggapan terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan ( $X_3$ )**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1	4	5.00	32	40.00	42	52.50	2	2.50	0	0.00	80	100	3.48
X3.2	3	3.75	19	23.75	39	48.75	15	18.75	4	5.00	80	100	3.03
X3.3	5	6.25	35	43.75	39	48.75	1	1.25	0	0.00	80	100	3.55
													3.35

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.8 tersebut dapat diketahui bahwa dari 80 responden, untuk item pertama yaitu sigap dalam menyelesaikan permasalahan sebanyak 4 responden atau 5% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 32 responden atau 40% yang menyatakan setuju. Sebanyak 42 responden atau 52,5% yang menyatakan netral. Sebanyak 2 responden atau 2,5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0,0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu tanggap atas keluhan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 3,75%. Sebanyak 19 responden atau 23,75% yang menyatakan setuju. Sebanyak 39 responden atau 48,75% yang menyatakan netral. Sebanyak 15 responden atau 18,75% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 4 responden atau 5,0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu dapat merespon permintaan dengan baik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 6,25%. Sebanyak 35 responden atau 43,75% yang menyatakan setuju. Sebanyak 39 responden atau 48,75% yang menyatakan netral. Sebanyak 1

responden atau 1,25% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0,0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### 4.2.3.4 Distribusi Frekuensi Variabel Keterjaminan (X<sub>4</sub>)

Pada variabel Keterjaminan terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9**

**Distribusi Frekuensi Variabel Keterjaminan (X<sub>4</sub>)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X4.1	11	13.75	44	55.00	21	26.25	4	5.00	0	0.00	80	100	3.78
X4.2	6	7.50	45	56.25	26	32.50	3	3.75	0	0.00	80	100	3.68
X4.3	14	17.50	41	51.25	22	27.50	3	3.75	0	0.00	80	100	3.83
													3.76

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.9 tersebut dapat diketahui bahwa dari 80 responden, untuk item pertama yaitu penyampaian informasi dengan benar sesuai peraturan perpajakan sebanyak 11 responden atau 13,75% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 44 responden atau 55% yang menyatakan setuju. Sebanyak 21 responden atau 26,25% yang menyatakan netral. Sebanyak 4 responden atau 5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0,0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu merasa aman ketika berada di lokasi, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 7,5%. Sebanyak 45 responden atau 56,25% yang menyatakan setuju. Sebanyak 26 responden atau 32,5% yang menyatakan netral. Sebanyak 3 responden atau 3,75%

yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0,0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu keamanan dari data-data terjamin dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 17,5%. Sebanyak 41 responden atau 51,25% yang menyatakan setuju. Sebanyak 22 responden atau 27,5% yang menyatakan netral. Sebanyak 3 responden atau 3,75% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0,0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### 4.2.3.5 Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_5$ )

Pada variabel Empati terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4.10**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_5$ )**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X5.1	5	6.25	43	53.75	31	38.75	1	1.25	0	0.00	80	100	3.65
X5.2	4	5.00	37	46.25	29	36.25	10	12.50	0	0.00	80	100	3.44
													3.54

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.10 tersebut dapat diketahui bahwa dari 80 responden, untuk item pertama yaitu memberikan perhatian dengan tulus sebanyak 5 responden atau 6,25% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 43 responden atau 53,75% yang menyatakan setuju. Sebanyak 31 responden atau 38,75% yang menyatakan netral. Sebanyak 1 responden atau 1,25% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.



Untuk item kedua yaitu memberikan perhatian secara khusus (individu) atas masalah tertentu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 5%. Sebanyak 37 responden atau 46,25% yang menyatakan setuju. Sebanyak 29 responden atau 36,25% yang menyatakan netral. Sebanyak 10 responden atau 12,5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### 4.2.3.6 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan ( $X_6$ )

Pada variabel Pengetahuan terdapat dua item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut:

**Tabel 4.11**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan ( $X_6$ )**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X6.1	4	5.00	40	50.00	34	42.50	2	2.50	0	0.00	80	100	3.58
X6.2	4	5.00	35	43.75	40	50.00	1	1.25	0	0.00	80	100	3.53
													3.55

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.11 tersebut dapat diketahui bahwa dari 80 responden, untuk item pertama yaitu memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas sebanyak 4 responden atau 5% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 40 responden atau 50% yang menyatakan setuju. Sebanyak 34 responden atau 42,5% yang menyatakan netral. Sebanyak 2 responden atau 2,5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu dapat mengatasi masalah dengan baik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden

atau 5%. Sebanyak 35 responden atau 43,75% yang menyatakan setuju. Sebanyak 40 responden atau 50% yang menyatakan netral. Sebanyak 1 responden atau 1,25% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### 4.2.3.7 Distribusi Frekuensi Variabel Sikap (X<sub>7</sub>)

Pada variabel Sikap terdapat dua item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut:

**Tabel 4.12**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Sikap (X<sub>7</sub>)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X7.1	2	2.50	29	36.25	47	58.75	2	2.50	0	0.00	80	100	3.39
X7.2	2	2.50	7	8.75	56	70.00	15	18.75	0	0.00	80	100	2.95
													3.17

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.12 tersebut dapat diketahui bahwa dari 80 responden, untuk item pertama yaitu percaya diri dalam memberikan pelayanan sebanyak 2 responden atau 2,5% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 29 responden atau 36,25% yang menyatakan setuju. Sebanyak 47 responden atau 58,75% yang menyatakan netral. Sebanyak 2 responden atau 2,5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu perilaku dapat terkendali dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 2,5%. Sebanyak 7 responden atau 8,75% yang menyatakan setuju. Sebanyak 56 responden atau 70% yang menyatakan netral. Sebanyak 15 responden atau 18,75% yang

menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### 4.2.3.8 Distribusi Frekuensi Variabel Keterampilan (X<sub>8</sub>)

Pada variabel Sikap terdapat dua item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut:

**Tabel 4.13**

**Distribusi Frekuensi Variabel Keterampilan (X<sub>8</sub>)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X8.1	5	6,25	32	40,00	41	51,25	2	2,50	0	0,00	80	100	3,50
X8.2	3	3,75	21	26,25	45	56,25	10	12,50	1	1,25	80	100	3,19
													3,34

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 80 responden, untuk item pertama yaitu ketelitian ketika memberikan pelayanan terdapat 5 responden atau 6,25% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 32 responden atau 40% yang menyatakan setuju. Sebanyak 41 responden atau 51,25% yang menyatakan netral. Sebanyak 2 responden atau 2,5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis dengan baik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 3,75%. Sebanyak 21 responden atau 26,25% yang menyatakan setuju. Sebanyak 45 responden atau 56,25% yang menyatakan netral. Sebanyak 10 responden atau 12,5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 1 responden atau 1,25% yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### 4.2.3.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Kepuasan Wajib Pajak terdapat empat pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut:

**Tabel 4.14**

**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	15	18.75	47	58.75	17	21.25	1	1.25	0	0.00	80	100	3.95
Y2	8	10.00	45	56.25	26	32.50	1	1.25	0	0.00	80	100	3.75
Y3	11	13.75	48	60.00	19	23.75	2	2.50	0	0.00	80	100	3.85
Y3	14	17.50	47	58.75	18	22.50	1	1.25	0	0.00	80	100	3.93
													3.87

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Pada Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa dari 15 responden, untuk item pertama yaitu informasi mengenai hal-hal terkait perpajakan terpenuhi terdapat 15 responden atau 18,75% yang menyatakan sangat setuju. Sebanyak 47 responden atau 58,75% yang menyatakan setuju. Sebanyak 17 responden atau 21,25% yang menyatakan netral. Sebanyak 1 responden atau 1,25% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu kesediaan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 10%. Sebanyak 45 responden atau 56,25% yang menyatakan setuju. Sebanyak 26 responden atau 32,5% yang menyatakan netral. Sebanyak 1 responden atau 1,25% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu kualitas pelayanan yang diperoleh sesuai harapan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 13,75%. Sebanyak 48 responden atau 60% yang menyatakan setuju. sebanyak 19 responden atau 23,75% yang menyatakan netral. Sebanyak 2 responden atau 2,5% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item keempat yaitu lokasi berada ditempat strategis dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 17,5%. Sebanyak 47 responden atau 58,75% yang menyatakan setuju. Sebanyak 18 responden atau 22,5% yang menyatakan netral. Sebanyak 1 responden atau 1,25% yang menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 0 responden atau 0% yang menyatakan sangat tidak setuju.

## **4.2 Hasil Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data bertujuan untuk menguji tingkat keakuratan dan tingkat konsistensi instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji kualitas data ini dilakukan terhadap semua variabel, yaitu wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, empati, pengetahuan, sikap, dan keterampilan terhadap kepuasan wajib pajak.

### **4.2.1 Uji Validitas**

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi ( $r$ ) *product moment*. Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Lampiran 2.

### 4.2.3 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument penelitian ini dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian ini dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Hasil uji reliabilitas akan disajikan pada tabel 4.15 sebagai berikut:

**Tabel 4.15**

#### Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,629	Reliabel
2	X2	0,716	Reliabel
3	X3	0,610	Reliabel
4	X4	0,725	Reliabel
5	X5	0,662	Reliabel
6	X6	0,651	Reliabel
7	X7	0,708	Reliabel
8	X8	0,618	Reliabel
9	Y	0,755	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

### 4.3 Asumsi-Asumsi Klasik Regresi

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

#### 4.3.1 Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut:

Hipotesis yang digunakan:

$H_0$  : residual tersebar normal

$H_1$  : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.16.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20127505
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.854
Asymp. Sig. (2-tailed)		.459

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.459 dapat dilihat pada Tabel 4.16 atau lebih besar dari 0.05, maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

**4.3.2 Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance < 0,1 maka terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.17.



**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.788	1.270
X2	0.589	1.698
X3	0.640	1.562
X4	0.719	1.390
X5	0.662	1.511
X6	0.842	1.188
X7	0.846	1.183
X8	0.768	1.302

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.17, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Nilai Tolerance untuk Wujud Fisik adalah 0,788
- Nilai Tolerance untuk Keandalan adalah 0,589
- Nilai Tolerance untuk Ketanggapan adalah 0,640
- Nilai Tolerance untuk Keterjaminan adalah 0,719
- Nilai Tolerance untuk Empati adalah 0,662
- Nilai Tolerance untuk Pengetahuan adalah 0,842
- Nilai Tolerance untuk Sikap adalah 0,846
- Nilai Tolerance untuk Keterampilan adalah 0,768

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance  $> 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas:

- VIF untuk Wujud Fisik adalah 1,270
- VIF untuk Kehandalan adalah 1,698
- VIF untuk Ketanggapan adalah 1,562
- VIF untuk Keterjaminan adalah 1,390
- VIF untuk Empati adalah 1,511
- VIF untuk Pengetahuan adalah 1,188
- VIF untuk Sikap adalah 1,183
- VIF untuk Keterampilan adalah 1,302

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

#### **4.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

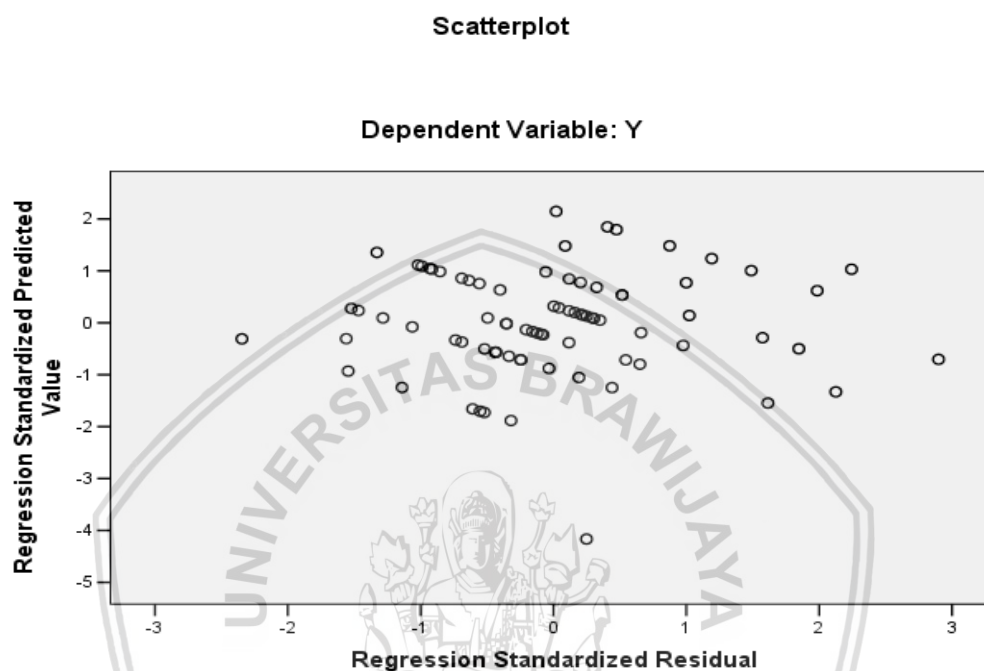
Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

$H_0$  : ragam sisaan homogen

$H_1$  : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.11:

**Gambar 4.11**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat.

#### **4.3.4 Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi ini dilakukan untuk mengetahui korelasi antara sisaan yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam deret waktu) atau ruang (seperti dalam data *cross section*). Dalam konteks regresi, model regresi linier klasik mengasumsikan

bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam sisaan ( $\varepsilon_t$ ). Hal ini memperlihatkan bahwa model klasik mengasumsikan bahwa unsur sisaan yang berhubungan dengan pengamatan tidak dipengaruhi oleh sisaan yang berhubungan dengan pengamatan lain yang mana pun

Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW-test).

Hipotesis yang melandasi pengujian adalah:

$H_0 : \rho = 0$  (tidak terdapat autokorelasi di antara sisaan)

$H_1 : \rho \neq 0$  (terdapat autokorelasi di antara sisaan)

Statistik Durbin-Watson yang dirumuskan oleh statistik d, yaitu:

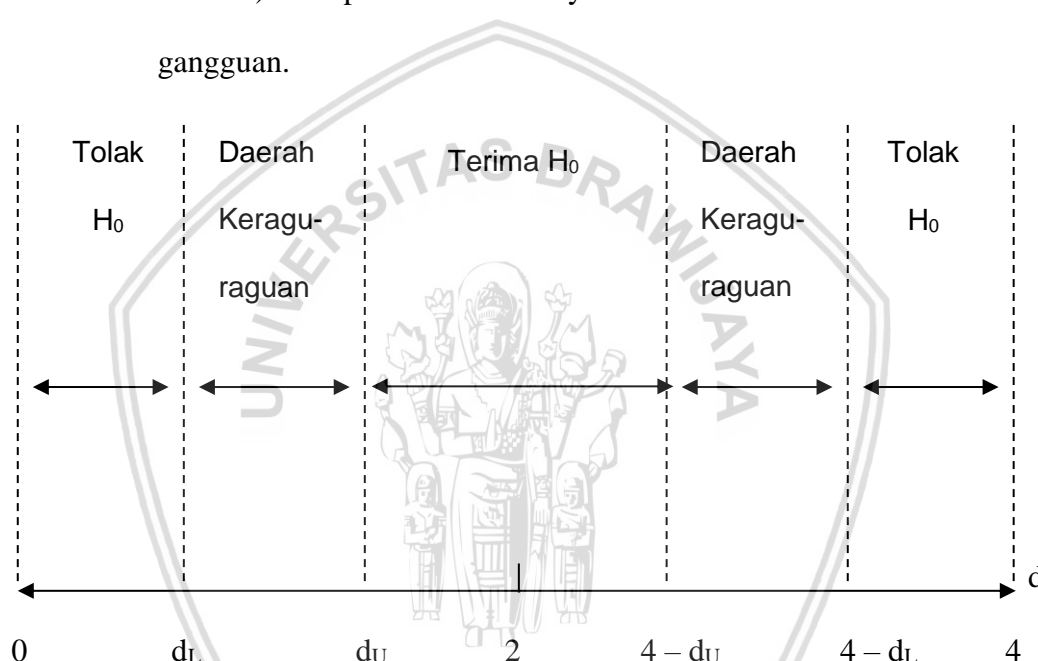
$$d = \frac{\sum (e_t - e_{t-1})^2}{\sum e^2}$$

Banyak pengamatan pada pembilang statistik d adalah  $n - 1$  karena satu pengamatan hilang dalam mendapatkan perbedaan yang berurutan.

Prosedur uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Metode Kuadrat Terkecil (MKT) biasa, hitung koefisien regresi, kemudian tentukan  $e_i$ .
2. Dengan menggunakan rumus diatas hitung statistik d
3. Berdasarkan banyaknya pengamatan dan peubah penjelas tentukan nilai-nilai kritis  $d_L$  dan  $d_U$ .
4. Terapkan kaidah keputusan:
  - a. Jika  $d < d_L$  atau  $d > (4 - d_L)$ , maka  $H_0$  ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi terhadap sisaan.

- b. Jika  $d_U < d < (4 - d_U)$ , maka  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat autokorelasi antar sisaan.
- c. Namun jika  $d_L < d < d_U$  atau  $(4 - d_U) < d < (4 - d_L)$ , maka uji Durbin-Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (inconclusive). Untuk nilai-nilai ini, tidak dapat (pada suatu tingkat signifikansi tertentu) disimpulkan ada tidaknya autokorelasi di antara faktor-faktor gangguan.



Keterangan:

$d_U$  = Durbin-Watson Upper (batas atas dari tabel Durbin-Watson)

$d_L$  = Durbin-Watson Lower (batas bawah dari tabel Durbin-Watson)

Dari tabel Durbin-Watson untuk  $n = 80$  dan  $k = 8$  (adalah banyaknya variabel bebas) diketahui nilai  $d_U$  sebesar 1.861 dan  $4 - d_U$  sebesar 2.139. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.18:

**Tabel 4.18****Hasil Uji Autokorelasi**

Model	Durbin-Watson
1	2,107

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Dari Tabel 4.18 diketahui nilai uji Durbin Watson sebesar 2,107 yang terletak antara 1.861 dan 2.139, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terdapat autokorelasi telah terpenuhi.

#### **4.4 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Wujud Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Keterjaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ), Pengetahuan ( $X_6$ ), Sikap ( $X_7$ ), dan Keterampilan ( $X_8$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ).

##### **4.4.1 Persamaan Regresi**

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.19:

**Tabel 4.19**  
**Persamaan Regresi**

Variabel Bebas	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		-1.372	0.174
X1	0.081	1.025	0.309
X2	0.187	2.043	0.045
X3	0.198	2.252	0.027
X4	0.334	4.026	0.000
X5	0.214	2.468	0.016
X6	0.207	2.695	0.009
X7	0.071	0.927	0.357
X8	0.169	2.108	0.039

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan pada Tabel 4.19 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,081 X_1 + 0,187 X_2 + 0,198 X_3 + 0,334 X_4 + 0,214 X_5 + 0,207 X_6 + 0,071 X_7 + 0,169 X_8$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,081 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_1$  (Wujud Fisik). Jadi apabila Wujud Fisik mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,081 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,187 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_2$  (Kehandalan). Jadi apabila Kehandalan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan



meningkat sebesar 0.187 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,198 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_3$  (Ketanggapan). Jadi apabila Ketanggapan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.198 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,334 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_4$  (Keterjaminan). Jadi apabila Jaminan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.334 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,214 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_5$  (Empati). Jadi apabila Empati mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.214 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,207 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_6$  (Pengetahuan). Jadi apabila Pengetahuan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.207 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,071 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_7$  (Sikap). Jadi apabila Sikap mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.071 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,169 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_8$  (Keterampilan). Jadi apabila Keterampilan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0.169 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

#### 4.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas Wujud Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Keterjaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ), Pengetahuan ( $X_6$ ), Sikap ( $X_7$ ), dan Keterampilan ( $X_8$ ) terhadap variabel terikat Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) digunakan nilai  $R^2$ , nilai  $R^2$  seperti dalam Tabel 4.20 dibawah ini:

**Tabel 4.20**

#### **Koefisien Korelasi dan Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
0.805	0.648	0.608

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 4.20 diperoleh hasil adjusted  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,608. Artinya bahwa 60,8% variabel Kepuasan Wajib Pajak akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya,

yaitu Wujud Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Keterjaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ), Pengetahuan ( $X_6$ ), Sikap ( $X_7$ ), dan Keterampilan ( $X_8$ ). Sedangkan sisanya 38,6% variabel Kepuasan Wajib Pajak akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Wujud Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Keterjaminan, Empati, Pengetahuan, Sikap, dan Keterampilan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,805 nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Wujud Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Keterjaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ), Pengetahuan ( $X_6$ ), Sikap ( $X_7$ ), dan Keterampilan ( $X_8$ ) dengan Kepuasan Wajib Pajak termasuk dalam kategori sangat kuat karena berada pada selang 0,8 – 1,0.

#### **4.4.3 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

##### **4.4.3.1 Hipotesis I (uji T)**

t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka hasilnya signifikan dan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

atau  $-t_{\text{hitung}} > -t_{\text{tabel}}$  maka hasilnya tidak signifikan dan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil dari uji  $t$  dapat dilihat pada Tabel 4.21:

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji  $t$ /Parsial**

Variabel Bebas	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	-1.372	0.174	
X1	1.025	0.309	Tidak Signifikan
X2	2.043	0.045	Signifikan
X3	2.252	0.027	Signifikan
X4	4.026	0.000	Signifikan
X5	2.468	0.016	Signifikan
X6	2.695	0.009	Signifikan
X7	0.927	0.357	Tidak Signifikan
X8	2.108	0.039	Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.21 diperoleh hasil sebagai berikut :

- $t$  test antara  $X_1$  (Wujud Fisik) dengan  $Y$  (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan  $t_{\text{hitung}} = 1,025$ . Sedangkan  $t_{\text{tabel}}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  yaitu  $1,025 < 1,994$  atau  $\text{sig. } t (0,309) > \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (Wujud Fisik) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara tidak signifikan oleh Wujud Fisik.
- $t$  test antara  $X_2$  (Kehandalan) dengan  $Y$  (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan  $t_{\text{hitung}} = 2,043$ . Sedangkan  $t_{\text{tabel}}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu  $2,043 > 1,994$  atau

sig.  $t$  (0,045)  $< \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (Kehandalan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Kehandalan.

- $t$  test antara  $X_3$  (Ketanggapan) dengan  $Y$  (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan  $t$  hitung = 2,252. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $2,252 > 1,994$  atau sig.  $t$  (0,027)  $< \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (Ketanggapan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Ketanggapan.
- $t$  test antara  $X_4$  (Keterjaminan) dengan  $Y$  (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan  $t$  hitung = 4,026. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $4,026 > 1,994$  atau sig.  $t$  (0,000)  $< \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_4$  (Keterjaminan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Keterjaminan.
- $t$  test antara  $X_5$  (Empati) dengan  $Y$  (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan  $t$  hitung = 2,468. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah

sebesar 1,994. Karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,468 > 1,994$  atau  $\text{sig. } t (0,016) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_5$  (Empati) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Empati.

- t test antara  $X_6$  (Pengetahuan) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan  $t \text{ hitung} = 2,695$ . Sedangkan  $t \text{ tabel}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,695 > 1,994$  atau  $\text{sig. } t (0,009) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_6$  (Pengetahuan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Pengetahuan.
- t test antara  $X_7$  (Sikap) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan  $t \text{ hitung} = 0,927$ . Sedangkan  $t \text{ tabel}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  yaitu  $0,927 < 1,994$  atau  $\text{sig. } t (0,357) > \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_7$  (Sikap) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_7$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan tidak signifikan oleh Sikap.
- t test antara  $X_8$  (Keterampilan) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan  $t \text{ hitung} = 2,108$ . Sedangkan  $t \text{ tabel}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,108 > 1,994$  atau

sig.  $t$  (0,039)  $< \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_8$  (Keterampilan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_8$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Keterampilan.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel Wujud Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Keterjaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ), Pengetahuan ( $X_6$ ), Sikap ( $X_7$ ), dan Keterampilan ( $X_8$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa kedelapan variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah Keterjaminan karena memiliki nilai koefisien beta dan  $t$  hitung paling besar.

#### 4.4.3.2 Hipotesis I (Uji F/Model)

Uji F atau pengujian model pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut:

$H_0$  ditolak jika  $F$  hitung  $> F$  tabel

$H_0$  diterima jika  $F$  hitung  $< F$  tabel



**Tabel 4.22****Hasil Uji F/Simultan**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	209.948	8	26.244	16.344	0.000
Residual	114.002	71	1.606		
Total	323.950	79			

Sumber: Data Primer, diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.22 tersebut nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan Wajib Pajak) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Wujud Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Ketanggapan ( $X_3$ ), Keterjaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ), Pengetahuan ( $X_6$ ), Sikap ( $X_7$ ), dan Keterampilan ( $X_8$ )).

## **4.5 Pembahasan**

### **4.5.1 Pengaruh Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) Wujud fisik adalah kemampuan kondisi fisik yang ada dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas sarana dan prasarana. Menurut Fandy Tjiptono (2012:161) Wujud fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan pegawai. Semua itu merupakan bukti fisik nyata dari layanan yang diberikan pada Wajib Pajak. Dalam hal ini KPP Pratama Sumbawa Besar harus dapat memberikan bukti fisik secara

nyata kepada Wajib Pajak. Dalam hal ini adalah bagaimana gedung yang digunakan, bagaimana penampilan dari fiskus, serta bagaimana fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam menunjang pelayanan.

Hasil uji F/Model dalam penelitian ini menyatakan wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji F/Model yang tercantum pada tabel 4.22, nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$ , maka hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa adanya wujud fisik dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut hasil uji t menyatakan wujud fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak, sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.21, nilai t test antara  $X_1$  (Wujud Fisik) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan t hitung = 1,025. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena t hitung < t tabel yaitu  $1,025 < 1,994$  atau sig. t (0,309) >  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (Wujud Fisik) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan tidak signifikan oleh Wujud Fisik.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Kristanto (2010) dan Novianto (2014) yang menyatakan bahwa wujud fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak. Kondisi ini kemungkinan disebabkan karena KPP Pratama Sumbawa Besar belum

memberikan pelayanan dalam hal wujud fisik yang dapat membuat wajib pajak merasa puas, oleh sebab itu maka KPP Pratama Sumbawa Besar harus dapat meningkatkan pelayanannya dalam hal wujud fisik agar kepuasan dari wajib pajak dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa wujud fisik berpengaruh terhadap kepuasan dari wajib pajak, karena rata-rata responden menanggapi setuju atas semua pernyataan pada indikator wujud fisik. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa wujud secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Virgyana (2016) yang menyatakan wujud fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk wujud fisik maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada indikator wujud fisik menunjukkan KPP Pratama Sumbawa Besar harus lebih dapat meningkatkan pelayanan dalam bentuk wujud fisik kepada wajib pajak, agar kepuasan dari wajib pajak tersebut dapat terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa wujud fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4.5.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) keandalan adalah kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Menurut Fandy

Tjiptono (2012:161) kehandalan yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, ketegasan dalam menaati setiap aturan yang berlaku, serta penyampaian informasi dengan jelas. Dalam hal ini KPP Pratama Sumbawa Besar harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan secara konsisten dan fiskus harus mampu menaati segala aturan yang berlaku serta fiskus harus mampu untuk menyampaikan informasi dengan jelas.

Hasil uji F/Model dalam penelitian ini menyatakan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji F/Model yang tercantum pada tabel 4.22, nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$ , maka hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa adanya kehadiran dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut hasil uji t menyatakan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Hal ini berdasarkan pada hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.21, nilai t test antara  $X_2$  (Kehandalan) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan t hitung = 2,043. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,043 > 1,994$  atau sig. t (0,045) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (Kehandalan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima

sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Keandalan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan dari wajib pajak, karena rata-rata responden menanggapi setuju atas semua pernyataan pada indikator keandalan. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk keandalan maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada indikator keandalan menunjukkan KPP Pratama Sumbawa Besar telah memberikan pelayanan dalam bentuk keandalan dengan baik, oleh karena itu wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sumbawa Besar dalam bentuk keandalan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4.5.3 Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) Ketanggapan adalah suatu keinginan atau kesiapan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat sesuai dengan masalah yang dihadapi. Menurut Fandy Tjiptono (2012:162) Ketanggapan yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai

untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dalam hal ini fiskus harus sigap untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak. Fiskus harus mampu mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi wajib pajak dengan tanggap. Fiskus harus mampu merespon setiap keluhan wajib pajak dengan baik dan tanggap.

Hasil uji F/Model dalam penelitian ini menyatakan ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji F/Model yang tercantum pada tabel 4.22, nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$ , maka hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa adanya ketanggapan dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut hasil uji t menyatakan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Hal ini berdasarkan pada hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.21, nilai t test antara  $X_3$  (Ketanggapan) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan t hitung = 2,252. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,252 > 1,994$  atau sig. t (0,027) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (Ketanggapan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Ketanggapan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) yang



menyatakan bahwa ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan dari wajib pajak, karena rata-rata responden menanggapi setuju atas semua pernyataan pada indikator ketanggapan. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk ketanggapan maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada indikator ketanggapan menunjukkan KPP Pratama Sumbawa Besar telah memberikan pelayanan dalam bentuk ketanggapan dengan baik, oleh karena itu wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sumbawa Besar dalam bentuk ketanggapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4.5.4 Pengaruh Keterjaminan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) Keterjaminan adalah kemampuan dalam memberikan layanan dengan jujur, meyakinkan dan terpercaya. Menurut Fandy Tjiptono (2012:162) keterjaminan yaitu bagaimana perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Dalam hal ini berarti fiskus harus mampu memberikan pelayanan dengan jujur. Fiskus harus menumbuhkan rasa kepercayaan dari Wajib Pajak terhadap KPP Pratama Sumbawa Besar. Fiskus harus



mampu menciptakan rasa aman kepada wajib pajak ketika berada di KPP Pratama Sumbawa Besar.

Hasil uji F/Model dalam penelitian ini menyatakan keterjaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji F/Model yang tercantum pada tabel 4.22, nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$ , maka hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa adanya keterjaminan dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut hasil uji t menyatakan keterjaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Hal ini berdasarkan pada hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.21, nilai t test antara  $X_4$  (Keterjaminan) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan t hitung = 4,026. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena t hitung > t tabel yaitu  $4,026 > 1,994$  atau sig. t (0,000) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_4$  (Keterjaminan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Keterjaminan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) yang menyatakan bahwa keterjaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memahami bahwa kualitas pelayanan yang

diberikan berupa keterjaminan berpengaruh terhadap kepuasan dari wajib pajak, karena rata-rata responden menanggapi setuju atas semua pernyataan pada indikator keterjaminan. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk keterjaminan maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada indikator keterjaminan menunjukkan KPP Pratama Sumbawa Besar telah memberikan pelayanan dalam bentuk keterjaminan dengan baik, oleh karena itu wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sumbawa Besar dalam bentuk keterjaminan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterjaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4.5.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Parasuraman (2001:31) Keterjaminan adalah kemampuan dalam memberikan layanan dengan jujur, meyakinkan dan terpercaya. Menurut Fandy Tjiptono (2012:163) empati yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Dalam hal ini, fiskus harus mampu untuk paham mengenai apa yang Wajib Pajak inginkan dan butuhkan mengenai pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus terhadap Wajib Pajak secara tulus. Fiskus harus mampu memberikan perhatian secara khusus apabila terdapat Wajib Pajak mengalami suatu masalah tertentu yang harus membutuhkan perhatian secara khusus.

Hasil uji F/Model dalam penelitian ini menyatakan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji F/Model yang tercantum pada tabel 4.22, nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$ , maka hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa adanya empati dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut hasil uji t menyatakan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Hal ini berdasarkan pada hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.21, nilai t test antara  $X_5$  (Empati) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan t hitung = 2,468. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,468 > 1,994$  atau sig. t (0,016) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_5$  (Empati) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Empati.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Kristanto (2010), Novianto (2014) dan Virgyana (2016) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa empati berpengaruh terhadap kepuasan dari wajib pajak, karena rata-rata responden menanggapi setuju atas semua pernyataan pada indikator

empati. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk empati maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada indikator empati menunjukkan KPP Pratama Sumbawa Besar telah memberikan pelayanan dalam bentuk empati dengan baik, oleh karena itu wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sumbawa Besar dalam bentuk empati. Sehingga dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4.5.6 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ/2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan, setiap pegawai pajak harus memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai, prinsip-prinsip serta konsep umum tentang perpajakan yang terkait dengan fakta yang terjadi, sehingga akan mampu untuk menyelesaikan berbagai masalah dengan metode yang sesuai. Sehingga dalam hal ini fiskus dituntut untuk memiliki wawasan serta pengetahuan yang luas serta mendalam mengenai mengenai prinsip-prinsip serta konsep umum di bidang perpajakan agar mampu untuk menyelesaikan berbagai masalah yang berkaitan dengan perpajakan yang dihadapi oleh Wajib Pajak.

Hasil uji F/Model dalam penelitian ini menyatakan pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji F/Model yang tercantum pada tabel 4.22, nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$ , maka hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa adanya pengetahuan dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut hasil uji t menyatakan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima. Hal ini berdasarkan pada hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.21, nilai t test antara  $X_6$  (Pengetahuan) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan t hitung = 2,695. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,695 > 1,994$  atau sig. t (0,009) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_6$  (Pengetahuan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Pengetahuan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Sari (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa pengetahuan berpengaruh terhadap kepuasan dari wajib pajak, karena rata-rata responden menanggapi setuju atas semua pernyataan pada indikator pengetahuan. Artinya

bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk pengetahuan maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada indikator pengetahuan menunjukkan KPP Pratama Sumbawa Besar telah memberikan pelayanan dalam bentuk pengetahuan dengan baik, oleh karena itu wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sumbawa Besar dalam bentuk pengetahuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4.5.7 Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Hutapea dan Thoah (2008:28) sikap merupakan pengendalian diri dalam manusia yang menggerakkan untuk bertindak atau berbuat dalam kegiatan sosial dengan perasaan tertentu di dalam menanggapi obyek situasi atau kondisi di lingkungan sekitarnya. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ/2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan, setiap pegawai pajak mampu mengendalikan sikap ketika berhadapan dengan orang lain, baik itu rekan kerja maupun Wajib Pajak serta mampu bekerja sama dalam lingkup kerjanya. Sehingga dalam hal ini fiskus dituntut untuk memiliki sikap yang terkendali, baik dengan rekan kerja maupun dengan Wajib Pajak. Fiskus juga dituntut untuk memiliki sikap percaya diri ketika berhadapan dengan orang lain, baik dengan rekan kerja maupun dengan Wajib pajak.



Hasil uji F/Model dalam penelitian ini menyatakan sikap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji F/Model yang tercantum pada tabel 4.22, nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$ , maka hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa adanya pengetahuan dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut hasil uji t menyatakan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak, sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_7$  ditolak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.21, nilai t test antara  $X_7$  (Sikap) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan t hitung = 0,927. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena t hitung < t tabel yaitu  $0,927 < 1,994$  atau sig. t (0,357) >  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_7$  (Sikap) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_7$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan tidak signifikan oleh Sikap.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Sari (2013) yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak. Kondisi ini kemungkinan disebabkan karena KPP Pratama Sumbawa Besar belum memberikan pelayanan dalam hal sikap yang dapat membuat wajib pajak merasa puas, oleh sebab itu maka KPP Pratama Sumbawa Besar harus dapat meningkatkan pelayanannya dalam hal sikap agar kepuasan dari wajib pajak dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil pengolahan



data dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap berpengaruh terhadap kepuasan dari wajib pajak, karena rata-rata responden menanggapi setuju atas semua pernyataan pada indikator sikap. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk sikap maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada indikator sikap menunjukkan KPP Pratama Sumbawa Besar harus lebih dapat meningkatkan pelayanan dalam bentuk sikap kepada wajib pajak, agar kepuasan dari wajib pajak tersebut dapat terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4.5.8 Pengaruh Keterampilan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktifitas atau pekerjaan. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ/2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan, setiap pegawai pajak harus mampu melaksanakan serangkaian tugas spesifik dengan teliti serta menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur yang sebagian merupakan hasil kerja sendiri dengan pengawasan tidak langsung, serta mampu berkomunikasi baik secara lisan maupun tertulis dengan baik. Sehingga dalam hal ini fiskus dituntut untuk memiliki keterampilan yang baik yang mendukung dalam hal pekerjaannya. Fiskus harus mampu melaksanakan tugasnya dengan teliti.

Hasil uji F/Model dalam penelitian ini menyatakan keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berdasarkan pada hasil uji F/Model yang tercantum pada tabel 4.22, nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$ , maka hipotesis tersebut dapat dikatakan bahwa adanya keterampilan dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut hasil uji t menyatakan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berdasarkan pada hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.21, nilai t test antara  $X_8$  (Keterampilan) dengan Y (Kepuasan Wajib Pajak) menunjukkan t hitung = 2,108. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 71) adalah sebesar 1,994. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,108 > 1,994$  atau sig. t (0,039) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_8$  (Keterampilan) terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah positif dan signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Keterampilan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Sari (2013) yang menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dari wajib pajak. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berupa keterampilan berpengaruh terhadap kepuasan dari wajib pajak, karena rata-rata responden menanggapi setuju atas semua pernyataan pada indikator keterampilan. Artinya

bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk keterampilan maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada indikator keterampilan menunjukkan KPP Pratama Sumbawa Besar telah memberikan pelayanan dalam bentuk keterampilan dengan baik, oleh karena itu wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sumbawa Besar dalam bentuk keterampilan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### **4.5.9 Pengaruh Determinan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Kotler (2009:42) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan yang mereka terima atau peroleh. Tjiptono (2012:157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi. Definisi lain kualitas pelayanan menurut Menurut Devano (2006:112) kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Parasuraman (2001:31) terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan yaitu wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan dan empati. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai negeri sipil (termasuk fiskus) berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya. Menurut Undang-Undang No.13 Tahun 2013 pengertian kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

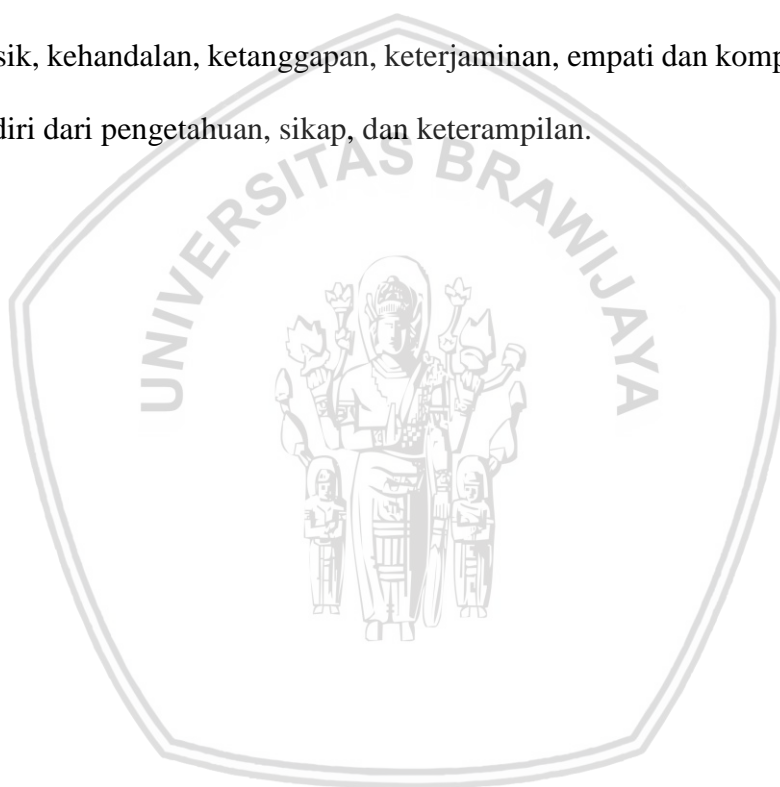
Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ./2008 tentang Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan, kompetensi adalah kemampuan atau keahlian yang lebih dari sekedar keterampilan belaka, namun merupakan hasil dari pengalaman yang melibatkan pemahaman/

pengetahuan, tindakan nyata, serta proses mental yang terjadi dalam jangka waktu tertentu serta berulang-ulang sehingga menghasilkan kemampuan/keahlian dalam bidang tertentu. Standar kompetensi dibutuhkan untuk mempermudah seseorang dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Fiskus dikatakan berkompeten apabila telah memenuhi standar dari kompetensi. Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) terdapat tiga indikator dalam kompetensi fiskus yaitu pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Pelayanan diberikan KPP Pratama Sumbawa Besar kepada Wajib Pajak dalam bidang perpajakan termasuk dalam kategori pelayanan publik, dimana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan Wajib Pajak sehingga menciptakan kepuasan bagi Wajib Pajak. Dalam konteks pelayanan publik seperti Kantor Pelayanan Pajak yang merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak, pentingnya menjaga kualitas pelayanan dalam bentuk layanan yang profesional diperlukan untuk menciptakan kepuasan dari Wajib Pajak.

Kompetensi berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan yang ada di sebuah organisasi. Untuk merealisasikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka standar kompetensi tersebut harus dipenuhi oleh masing-masing individu. Konsep kompetensi dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengetahuan fiskus dalam memahami hal yang berkaitan dengan perpajakan, sikap fiskus dalam berperilaku, serta memiliki keterampilan yang mendukung pekerjaannya.

Berdasarkan Tabel 4.22 tersebut nilai F hitung sebesar 16,344. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$ ; db regresi = 8; db residual = 71) adalah sebesar 2,072. Karena F hitung > F tabel yaitu  $16,344 > 2,072$  atau nilai Sig. F (0,000) <  $\alpha = 0.05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel terikat yang terdiri dari Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, empati dan kompetensi fiskus yang terdiri dari pengetahuan, sikap, dan keterampilan.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat enam variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak yaitu Keandalan, Ketanggapan, Keterjaminan, Empati, Pengetahuan, dan Keterampilan. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu Wujud Fisik dan Sikap mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Keterjaminan mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Keterjaminan mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Keterjaminan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang sekaligus dapat dijadikan arah bagi penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu hanya Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar.
2. Nilai  $R^2$  menunjukkan bahwa wujud fisik, keandalan, ketanggapan, keterjaminan, empati, pengetahuan, sikap dan empati sebagai variabel independen hanya dapat menjelaskan kepuasan wajib pajak badan sebagai variabel dependen sebesar 60,8%. Hal ini menunjukkan variabel masih terdapat

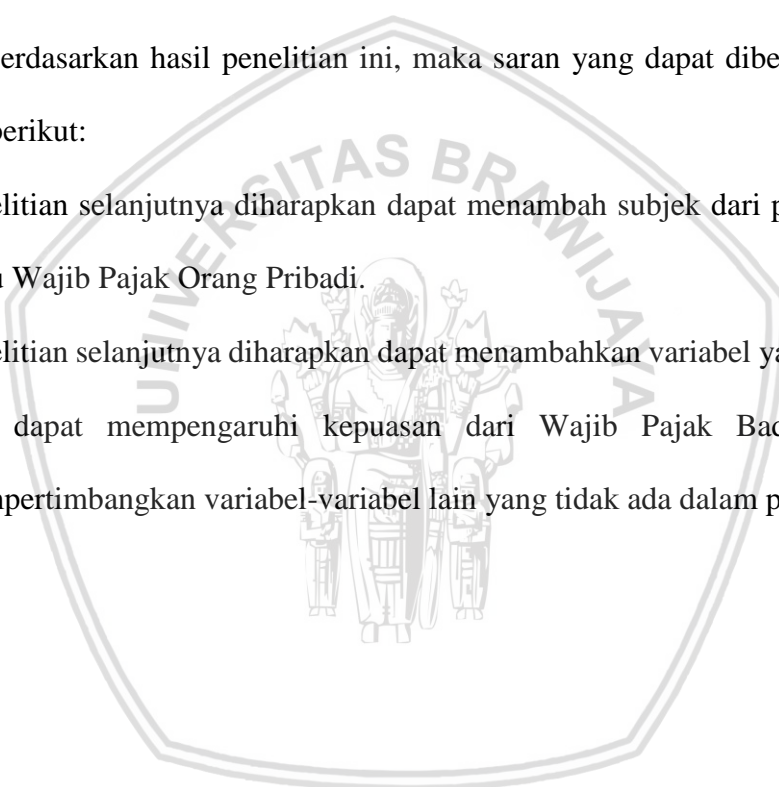


variabel-variabel lainnya yang dapat menjelaskan kepuasan Wajib Pajak Badan. Namun, karena penelitian ini hanya menggunakan delapan variabel tersebut, maka peneliti tidak dapat menjelaskan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Badan

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah subjek dari penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel yang mungkin saja dapat mempengaruhi kepuasan dari Wajib Pajak Badan, dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- APBN (2016) Kementerian Keuangan 2016 Republik Indonesia. Diakses pada tanggal 12 Juli 2016 dari <http://www.kemenkeu.go.id/single-page/apbn-2016/>
- Asrariyah, S. (2013). *Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik*. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Bohari. (2004). *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Devano, S. (2006). *Perpajakan Konsep Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2014). *Ekonometrika: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, A. (2010). *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Jakarta.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jumhana, A. (2015). *Pengembangan Aparatur Pajak Berbasis Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja*. Diakses pada tanggal 12 Juli 2016 dari <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/21151-pengembangan-aparatur-pajak-berbasis-kompetensi-sebagai-upaya-meningkatkan-kinerja>
- Jogiyanto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Hutapea, P. dan Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Iqbal, M. (2015). *Pajak Sebagai Ujung Tombak Pembangunan*. Diakses pada tanggal 11 Juli 2016 dari <http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-sebagai-ujung-tombak-pembangunan>
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kristanto, W. D. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Malang Utara)*. Malang: Universitas Brawijaya.

- Mauludin, H. (2010). *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novianto, A. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Parasuraman, A. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing Volume 60*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 Tentang: *Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*. Diakses pada tanggal 3 Desember 2016 dari <http://www.djpk.kemenkeu.go.id/?p=444>
- Peraturan Menteri Keuangan 88/PMK.01/2013 Tentang: *Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan*. Diakses pada tanggal 6 November 2016 dari <http://www.online-pajak.com/id/peraturan-menteri-keuangan-88pmk012013>
- Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan nomor PER-55/SJ./2008 Tentang: *Pelaksanaan Assessment Center Departemen Keuangan*. Diakses pada tanggal 9 Desember 2016 dari [www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2008/88~PMK.SJ~2008Per.pdf](http://www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2008/88~PMK.SJ~2008Per.pdf)
- Resmi, S. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riko. (2015). *Pengembangan SDM Kemenkeu*. Diakses pada tanggal 12 Juli 2016 dari <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/informasi-publik/pengembangan-sdm-kemenkeu>
- Sari, I. P. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suparmanto. (2013). *Melalui Pajak, Kita Membangun Negeri*. Diakses pada tanggal 11 Juli 2016 dari <http://www.pajak.go.id/content/article/melalui-pajak-kita-membangun-negeri>
- Tangkilisan, H.N. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Tampubolon, K. (2017). *Akuntansi Perpajakan dan Cara Menghadapi Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: Indeks

- Tjiptono, F. (2008). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang: *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. Diakses pada tanggal 3 November 2016 dari <http://ketentuan.pajak.go.id/index.php?r=aturan/rinci&idcrypt=oJamop0%3D>
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang: *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. Diakses pada tanggal 11 Juli 2016 dari <http://www.pajak.go.id/sites/default/files/PersandinganUUPerpajakan.pdf>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang: *Pelayanan Publik*. Diakses pada tanggal 5 November 2016 dari <http://ppid.jakarta.go.id/pegub/Undang-Undang-Nomor-25-Tahun-2009.pdf>
- Undang-Undang No.13 Tahun 2003 Tentang: *Ketenagakerjaan*. Diakses pada tanggal 5 Desember 2016 dari [http://www.kemenperin.go.id/kompetensi/UU\\_13\\_2003.pdf](http://www.kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf)
- Vigryana, E. E. (2016). *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yang dan Miller. (2008). *Karakteristik Responden*. Jakarta: Erlangga

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1: Hasil Uji Validitas (*Pilot Test*)

Item	r Hitung	Sig.	Keterangan
X1.1	0.806	0.000	Valid
X1.2	0.666	0.000	Valid
X1.3	0.798	0.000	Valid
X2.1	0.883	0.000	Valid
X2.2	0.866	0.000	Valid
X2.3	0.817	0.000	Valid
X2.4	0.184	0.102	Tidak Valid
X3.1	0.886	0.000	Valid
X3.2	0.880	0.000	Valid
X3.3	0.735	0.000	Valid
X4.1	0.753	0.000	Valid
X4.2	0.861	0.000	Valid
X4.3	0.754	0.000	Valid
X5.1	0.808	0.000	Valid
X5.2	0.138	0.222	Tidak Valid
X5.3	0.808	0.000	Valid
X6.1	0.869	0.000	Valid
X6.2	0.867	0.000	Valid
X7.1	0.873	0.000	Valid
X7.2	0.861	0.000	Valid
X8.1	0.893	0.000	Valid
X8.2	0.891	0.000	Valid
Y1.1	0.645	0.000	Valid
Y1.2	0.773	0.000	Valid
Y1.3	0.835	0.000	Valid
Y1.4	0.589	0.000	Valid
Y1.5	0.186	0.098	Tidak Valid

**Lampiran 2: Hasil Uji Validitas (*Real Test*)**

Item	r Hitung	Sig.	Keterangan
X1.1	0.785	0.000	Valid
X1.2	0.789	0.000	Valid
X1.3	0.743	0.000	Valid
X2.1	0.732	0.000	Valid
X2.2	0.880	0.000	Valid
X2.3	0.826	0.000	Valid
X3.1	0.718	0.000	Valid
X3.2	0.794	0.000	Valid
X3.3	0.753	0.000	Valid
X4.1	0.785	0.000	Valid
X4.2	0.875	0.000	Valid
X4.3	0.761	0.000	Valid
X5.1	0.834	0.000	Valid
X5.2	0.898	0.000	Valid
X6.1	0.865	0.000	Valid
X6.2	0.857	0.000	Valid
X7.1	0.873	0.000	Valid
X7.2	0.886	0.000	Valid
X8.1	0.830	0.000	Valid
X8.2	0.872	0.000	Valid
Y1.1	0.649	0.000	Valid
Y1.2	0.711	0.000	Valid
Y1.3	0.874	0.000	Valid
Y1.4	0.800	0.000	Valid



### Lampiran 3: Kuesioner



## KUESIONER PENELITIAN

Kepada responden yang terhormat,

Sebelumnya, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara mengisi lembar kuesioner ini.

Bersama ini saya sampaikan bahwa kuesioner ini dibuat oleh:

Nama : Fakhri Nugraha Pratama  
 NIM : 125020305111015  
 Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/ Akuntansi  
 Universitas : Brawijaya Malang

Kuesioner ini merupakan bagian dari proses pengumpulan data untuk penelitian saya yang berjudul “Analisis Pengaruh Determinan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar)”. Maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi lembar kuesioner ini. Data yang diperoleh akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih

**Peneliti**

**Fakhri Nugraha Pratama**



Petunjuk Pengisian Kuesioner	
No.	Petunjuk Pengisian
1	Mohon diisi terlebih dahulu data responden.
2	Mohon untuk dibaca dan dipahami dengan seksama setiap pernyataan yang tersedia. Lalu menjawab pernyataan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
3	Berilah tanda centang (✓) pada kolom/ <input type="checkbox"/> yang tersedia untuk jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.
4	<p>Keterangan jawaban:</p> <p>SS = Sangat Setuju (5)</p> <p>S = Setuju (4)</p> <p>RR = Ragu-Ragu (3)</p> <p>TS = Tidak Setuju (2)</p> <p>STS = Sangat Tidak Setuju (1)</p>
5	Tidak ada jawaban yang benar maupun yang salah atas jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Data Mengenai Responden		
No.	Data Responden	Jawaban Responden
1	Usia	<input type="checkbox"/> < 25 Tahun <input type="checkbox"/> 26 - 50 Tahun <input type="checkbox"/> > 50 Tahun
2	Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita
3	Jenis Perusahaan	<input type="checkbox"/> Manufaktur <input type="checkbox"/> Jasa <input type="checkbox"/> Dagang <input type="checkbox"/> Lain-lain <input type="checkbox"/> Sebutkan _____

4	Lama Bekerja	<input type="checkbox"/> < 25 Tahun <input type="checkbox"/> 26 - 50 Tahun <input type="checkbox"/> > 50 Tahun
5	Jabatan	<input type="checkbox"/> Staf Keuangan/Akuntansi/Pajak <input type="checkbox"/> Non Staf Keuangan/Akuntansi/Pajak <input type="checkbox"/> Manajer Keuangan/Akuntansi/Pajak <input type="checkbox"/> Non Manajer Keuangan/Akuntansi/Pajak <input type="checkbox"/> Direktur <input type="checkbox"/> Direksi
6	Jumlah Penghasilan Pertahun	<input type="checkbox"/> < 50 juta <input type="checkbox"/> 50 juta – 250 juta <input type="checkbox"/> 250 juta – 500 juta <input type="checkbox"/> > 500 juta
7	Telah dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP)	<input type="checkbox"/> Iya <input type="checkbox"/> Tidak
8	Omzet Usaha Pertahun	<input type="checkbox"/> < 4.8 miliar <input type="checkbox"/> 4.8–50 miliar <input type="checkbox"/> > 50 miliar
9	Intensitas Datang ke KPP	<input type="checkbox"/> < 12 kali (dalam 1 tahun) <input type="checkbox"/> > 12 kali (dalam 1 tahun)
10	Apakah anda dapat dikatakan sebagai representasi/perwakilan dari perusahaan anda dalam hal yang berkaitan dengan perpajakan?	<input type="checkbox"/> Iya <input type="checkbox"/> Tidak

Pernyataan Mengenai Kualitas Pelayanan, Kompetensi Fiskus, Dan Kepuasan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Sumbawa Besar

A. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Wujud Fisik (X1)</b>						
1.	Gedung KPP Pratama Sumbawa Besar bersih dan nyaman					
2.	Penampilan fiskus selalu rapih dan bersih					
3.	Teknologi/Peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan					
<b>Kehandalan (X2)</b>						
1.	Jadwal pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditetapkan					
2.	Fiskus mampu menyampaikan informasi dengan jelas					
3.	Fiskus tegas dalam menaati peraturan perpajakan					
4.	Fiskus tidak mampu menyampaikan informasi dengan jelas					
<b>Ketanggapan (X3)</b>						
1.	Fiskus selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak					
2.	Fiskus tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak					
3.	Fiskus merespon dengan baik permintaan wajib pajak					
<b>Keterjaminan(X4)</b>						
1.	Fiskus menyampaikan informasi dengan benar sesuai peraturan perpajakan					
2.	Wajib pajak merasa aman ketika berada di KPP Pratama Sumbawa Besar					
3.	Keamanan data-data dari wajib pajak dapat terjamin dengan baik					
<b>Empati (X5)</b>						
1.	Fiskus mampu memberikan pelayanan dengan tulus					
2.	Fiskus mampu memberikan perhatian khusus (individu) atas masalah tertentu					

B. Kompetensi Fiskus

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Pengetahuan (X6)</b>						
1.	Fiskus memiliki wawasan yang luas terkait dengan peraturan perpajakan					
2.	Fiskus mampu mengatasi setiap permasalahan wajib pajak dengan baik					
<b>Sikap (X7)</b>						
1.	Fiskus percaya diri dalam memberikan pelayanan					
2.	Perilaku yang dimiliki fiskus dapat terkendali					
<b>Keterampilan (X8)</b>						
1.	Fiskus mampu memberikan pelayanan dengan teliti					
2.	Fiskus mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik					

C. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Setiap informasi yang Bapak/Ibu/Saudara butuhkan mengenai hal-hal terkait perpajakan terpenuhi					
2.	Bapak/Ibu/Saudara berkeinginan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada wajib pajak yang lain					
3.	Bapak/Ibu/Saudara merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan					
4.	Bapak/Ibu/Saudara merasa KPP Pratama Sumbawa Besar berada di lokasi yang strategis.					
5.	Bapak/Ibu/Saudara tidak merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan					

#### Lampiran 4: Rekap Hasil Kuesioner Penelitian

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3
1	3	4	4	4	3	5	2	4	4	3
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	1	2	1	3	4	5	1	5	4	4
5	3	3	4	4	4	4	2	5	4	4
6	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	2	3	3	4	4	4	1	3	3	3
9	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
10	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3
11	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4
12	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	1	3	3	4
14	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4
15	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
16	4	3	4	5	5	5	1	3	5	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	2	2	2	4	4	4	1	3	3	3
19	4	3	4	5	5	5	2	3	3	4
20	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3
21	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
23	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4
24	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3
25	4	4	4	5	5	5	2	3	3	3
26	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4
27	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3
28	4	3	4	4	4	4	1	3	3	4
29	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
31	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
32	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4
33	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5
34	4	4	3	3	4	5	1	4	4	3
35	2	4	4	5	5	5	1	4	4	5
36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
38	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4
39	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3
41	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
42	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3

44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
48	2	3	3	3	3	3	1	3	3	4
49	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
51	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
52	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
53	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
54	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	5	5	5	1	4	4	4
58	2	3	3	4	4	5	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
60	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3
61	4	3	4	4	4	4	1	3	3	3
62	2	4	3	4	4	4	1	4	4	3
63	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
64	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3
65	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3
66	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4
67	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
69	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
70	2	3	3	4	4	4	1	3	3	3
71	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3
72	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3
73	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
74	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
76	3	3	3	5	5	5	2	3	3	3
77	2	3	4	5	5	3	2	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5
79	4	4	4	5	5	5	1	4	4	4
80	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4

No.	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X6.1	X6.2	X7.1	X7.2
1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3
5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
6	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3

7	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4
8	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5
15	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4
16	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3
17	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
18	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4
19	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
20	5	5	5	5	2	5	3	3	3	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4
26	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3
34	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4
35	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3
36	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3
37	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4
38	5	3	3	5	3	5	4	3	4	3
39	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
43	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
44	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
48	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
52	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
54	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4



55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
59	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
64	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
67	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4
68	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4
75	4	3	5	5	3	5	3	3	4	4
76	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
77	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4
78	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4
79	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4
80	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4

No.	X8.1	X8.2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
1	4	5	4	3	4	4	2
2	5	4	4	3	3	4	2
3	4	4	4	5	5	4	3
4	4	5	4	4	3	4	3
5	5	5	4	4	4	5	2
6	4	3	5	4	5	5	2
7	5	5	4	2	2	5	1
8	4	4	5	4	5	5	1
9	5	4	3	2	2	4	3
10	4	5	4	2	2	4	2
11	4	4	4	4	4	4	2
12	5	5	4	3	4	4	1
13	4	4	4	3	2	4	1
14	4	4	5	4	5	5	1
15	5	5	4	3	4	4	1
16	4	4	4	5	4	4	3
17	4	4	3	2	2	5	2
18	4	4	3	2	2	5	2
19	3	3	4	5	4	5	2
20	5	5	5	4	5	4	3

21	5	5	4	4	4	4	2
22	5	4	4	4	4	4	3
23	5	5	4	4	4	4	2
24	4	4	4	3	4	4	3
25	5	5	4	5	4	4	2
26	5	5	5	4	5	5	1
27	4	4	4	4	4	4	2
28	4	4	4	4	4	4	3
29	5	5	5	4	5	5	2
30	4	5	4	4	4	4	2
31	4	4	4	4	4	3	1
32	4	4	4	4	4	3	1
33	4	4	3	3	3	3	3
34	4	4	5	3	4	3	1
35	3	4	5	5	5	4	2
36	4	4	5	3	3	3	2
37	3	3	5	3	3	3	2
38	3	3	5	3	3	3	1
39	3	3	3	4	3	4	2
40	4	3	4	4	4	4	3
41	4	3	4	4	4	4	3
42	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	4	3	4	3	2
44	3	4	4	3	4	3	3
45	4	4	3	3	3	3	2
46	3	3	4	4	4	4	1
47	4	4	3	4	3	4	1
48	3	4	4	3	4	3	1
49	3	3	3	3	3	3	1
50	3	4	3	3	3	3	2
51	3	3	4	4	4	4	3
52	3	4	3	4	3	4	2
53	4	4	4	4	4	4	1
54	4	4	5	5	5	5	2
55	4	4	4	4	4	5	3
56	3	4	4	4	4	5	2
57	4	4	4	4	4	4	1
58	4	4	3	4	3	3	1
59	4	3	4	3	4	4	3
60	3	4	4	4	4	4	3
61	3	4	4	4	4	4	2
62	4	3	4	4	4	4	2
63	4	4	4	3	4	4	2
64	4	3	4	3	4	4	2
65	3	4	4	3	4	4	2
66	3	3	4	3	4	4	2
67	3	4	5	5	5	5	1
68	4	4	3	4	3	4	2

<b>69</b>	4	3	3	3	3	3	2
<b>70</b>	3	3	4	4	4	4	1
<b>71</b>	4	3	4	4	4	4	2
<b>72</b>	3	4	4	4	4	4	1
<b>73</b>	4	3	4	4	4	4	3
<b>74</b>	3	4	4	3	4	3	2
<b>75</b>	4	4	3	4	3	4	5
<b>76</b>	3	3	5	5	5	5	2
<b>77</b>	3	3	4	5	4	4	1
<b>78</b>	4	3	5	4	5	4	1
<b>79</b>	4	4	3	2	2	2	5
<b>80</b>	3	3	5	4	4	4	2

<b>No.</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>X3.1</b>	<b>X3.2</b>	<b>X3.3</b>
<b>1</b>	2	4	4	2	3	5	4	1	3
<b>2</b>	3	3	4	2	3	3	3	2	3
<b>3</b>	3	4	4	3	4	4	3	3	3
<b>4</b>	2	2	1	3	4	5	4	4	4
<b>5</b>	2	3	4	4	4	4	5	4	4
<b>6</b>	3	3	4	4	4	3	3	2	3
<b>7</b>	1	3	4	3	3	3	3	3	3
<b>8</b>	2	3	3	4	4	4	3	3	3
<b>9</b>	2	3	3	4	4	4	3	3	3
<b>10</b>	3	3	4	3	3	3	4	4	3
<b>11</b>	2	4	3	3	4	4	4	3	3
<b>12</b>	2	4	4	3	3	3	4	3	3
<b>13</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>14</b>	3	3	3	5	4	4	5	4	4
<b>15</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3
<b>16</b>	3	3	4	3	5	5	4	4	4
<b>17</b>	2	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>18</b>	2	2	3	2	4	4	2	3	3
<b>19</b>	2	3	4	5	5	5	3	4	4
<b>20</b>	2	4	4	4	4	4	3	4	4
<b>21</b>	2	4	4	2	4	4	4	4	4
<b>22</b>	2	4	4	4	4	4	4	2	5
<b>23</b>	3	4	3	2	4	4	4	4	3
<b>24</b>	2	3	4	3	3	3	3	3	4
<b>25</b>	2	3	4	3	5	5	3	3	3
<b>26</b>	5	4	5	4	4	4	3	3	4
<b>27</b>	3	3	3	2	4	4	3	4	3
<b>28</b>	3	3	4	2	4	4	3	3	4
<b>29</b>	4	5	5	5	5	4	5	5	4
<b>30</b>	4	4	4	1	4	4	3	3	4
<b>31</b>	4	3	3	2	4	4	3	3	3
<b>32</b>	4	4	4	2	4	4	3	3	4
<b>33</b>	3	4	4	3	3	3	4	2	5
<b>34</b>	2	4	3	3	3	3	4	2	3

35	1	3	4	2	3	3	4	3	3
36	4	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	4	4	2	3	3	4	2	4
39	2	3	3	2	4	4	3	3	4
40	4	3	3	4	4	4	4	4	5
41	2	4	3	3	4	4	4	4	4
42	2	3	3	1	3	3	3	1	3
43	2	3	4	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	2	3	3	3	2	3
45	1	4	4	3	3	3	4	1	3
46	2	4	4	2	4	4	4	2	4
47	3	4	4	2	4	4	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	4	1	3	3	3	3	3
50	2	3	4	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	2	4	4	4	2	4
52	4	3	3	2	4	4	3	3	3
53	2	3	3	2	4	4	3	1	4
54	4	4	4	3	3	3	4	2	3
55	4	4	4	2	4	4	3	3	3
56	3	4	4	2	4	4	3	3	3
57	4	4	4	3	4	4	3	3	3
58	2	3	3	2	4	4	3	3	4
59	3	3	3	1	3	3	3	2	3
60	3	3	3	3	4	4	3	3	3
61	3	3	4	2	4	4	3	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	2	3
63	4	4	4	3	3	3	4	5	5
64	4	4	4	3	3	3	4	3	3
65	3	4	4	2	3	3	4	3	3
66	3	3	3	2	3	3	3	3	3
67	3	3	4	3	4	4	3	3	4
68	2	4	4	2	4	4	4	2	4
69	3	3	4	2	3	3	3	3	3
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	2	3	3	1	2	2	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	2	4	4	3	3	3
74	4	3	4	2	3	3	3	3	4
75	4	3	3	2	4	4	3	3	4
76	5	5	5	3	3	3	5	5	5
77	2	3	4	3	5	3	4	3	4
78	5	4	4	2	2	2	4	4	4
79	3	4	4	2	3	3	4	2	4
80	2	3	4	2	2	2	4	4	4

No.	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X6.1	X6.2	X7.1	X7.2
1	4	3	3	4	4	3	3	4	3
2	3	5	4	4	4	4	3	4	3
3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
5	4	4	4	3	3	3	4	4	3
6	4	4	5	4	4	5	5	2	2
7	4	5	5	5	5	4	4	3	3
8	5	4	5	4	4	5	4	4	3
9	3	3	4	4	4	4	4	3	3
10	4	4	4	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	3	3	3	4	3
12	4	4	4	3	2	3	4	4	3
13	2	2	2	2	2	2	3	3	2
14	5	5	5	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	3	3	3	4	3	2
16	4	4	4	5	3	4	3	4	3
17	3	3	5	4	4	4	3	3	3
18	3	3	5	4	4	3	4	3	3
19	4	4	5	5	4	3	4	4	3
20	5	5	4	4	4	3	3	3	2
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	4	4	4	4	3	4	4	3	3
23	4	4	4	4	3	4	4	3	2
24	4	4	4	3	3	4	4	3	3
25	4	4	4	5	5	3	3	4	3
26	5	5	5	4	4	4	4	3	3
27	4	4	4	4	3	3	4	4	3
28	4	4	4	4	3	4	4	4	3
29	3	3	3	4	5	5	5	2	2
30	4	4	4	4	4	3	4	5	4
31	4	4	3	4	4	4	4	3	2
32	4	4	3	4	2	4	4	4	3
33	3	3	3	3	4	4	4	4	3
34	5	4	3	3	3	4	3	3	3
35	5	3	3	3	3	3	3	3	3
36	5	3	3	3	3	4	3	4	3
37	5	3	3	3	3	4	3	3	3
38	5	3	3	3	3	4	3	4	3
39	3	3	4	4	2	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	3	2
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	4	4	3	3	3	4	3	3	2
44	4	4	3	3	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	3	3	4	4	3	3	3	3	2

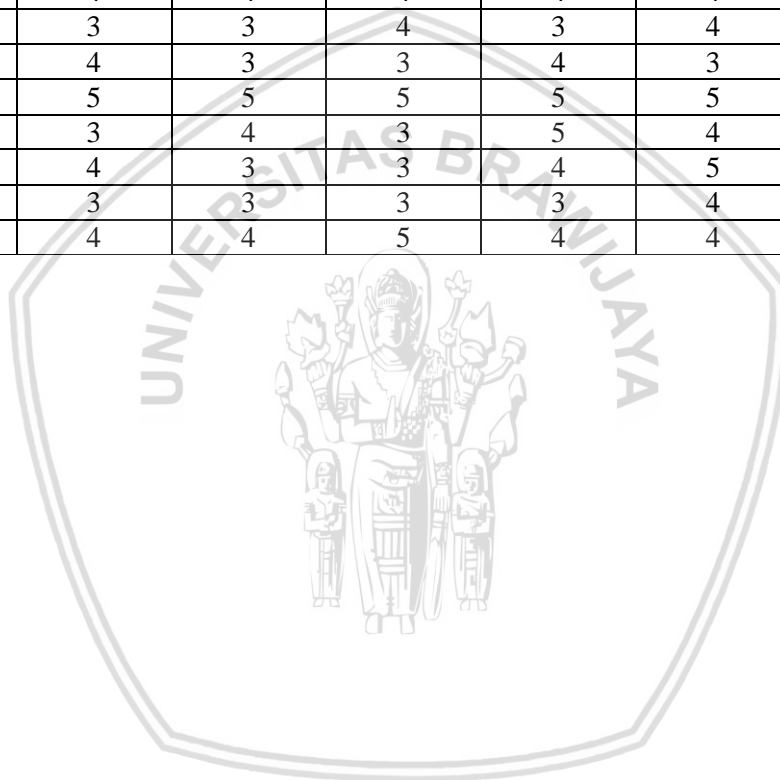
48	4	4	3	3	3	4	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	2	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	3	3	3	3
52	3	3	4	4	4	3	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	3	4	3
54	3	3	5	3	4	3	3	3	2
55	4	4	5	4	4	3	3	3	3
56	4	4	5	4	4	4	4	3	3
57	4	4	4	4	2	4	4	3	3
58	3	3	3	4	2	4	5	3	2
59	4	4	4	3	2	2	2	3	3
60	4	4	4	4	4	3	3	3	2
61	4	4	4	4	4	3	4	3	2
62	4	4	4	4	2	3	4	3	3
63	4	4	4	5	5	3	3	4	3
64	4	4	4	3	3	4	4	4	3
65	4	4	4	3	4	4	3	3	3
66	4	4	4	3	4	3	3	4	3
67	3	3	4	4	4	4	3	3	2
68	3	3	4	4	4	4	3	3	3
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	5	4	3	3	3	4	3	3	4
75	4	3	5	4	4	3	3	4	3
76	2	2	2	3	3	5	5	5	5
77	5	4	5	3	4	4	4	4	5
78	2	2	2	3	3	4	3	4	4
79	4	5	5	3	4	3	4	3	3
80	2	4	4	3	3	4	4	4	0

No.	X8.1	X8.2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
1	3	3	4	3	4	4
2	4	3	4	3	3	4
3	4	3	4	5	5	4
4	3	3	4	4	3	4
5	4	3	4	4	4	5
6	4	3	5	4	5	5
7	2	2	4	5	5	5
8	3	3	5	4	5	5
9	3	4	5	4	4	4
10	3	3	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4
12	5	3	4	3	4	4
13	3	2	2	3	2	2

14	4	1	5	4	5	5
15	4	4	4	3	4	4
16	3	3	4	5	4	4
17	3	3	4	4	4	5
18	3	3	4	4	4	5
19	3	3	4	5	4	5
20	3	3	5	4	5	4
21	3	3	4	4	4	4
22	5	2	4	4	4	4
23	3	2	4	4	4	4
24	3	3	4	3	4	4
25	4	3	4	5	4	4
26	3	2	5	4	5	5
27	4	3	4	4	4	4
28	4	2	4	4	4	4
29	5	4	5	4	5	5
30	4	5	4	4	4	4
31	3	3	4	4	4	3
32	3	3	4	4	4	3
33	3	3	3	3	3	3
34	4	3	5	3	4	3
35	3	2	5	2	2	3
36	3	3	5	3	3	3
37	3	3	5	3	3	3
38	3	3	5	3	3	3
39	3	3	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3
43	3	3	4	3	4	3
44	3	2	4	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3
46	3	4	4	4	4	4
47	4	3	3	4	3	4
48	3	3	4	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3
51	3	3	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	3	5
55	4	4	4	4	4	5
56	3	4	4	4	4	5
57	4	3	4	4	4	4
58	4	4	3	4	3	3
59	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4



<b>62</b>	4	3	4	4	4	4
<b>63</b>	5	5	5	5	5	4
<b>64</b>	3	3	4	3	4	4
<b>65</b>	3	3	4	3	4	4
<b>66</b>	3	2	4	3	4	4
<b>67</b>	2	2	3	4	3	4
<b>68</b>	4	4	3	4	3	4
<b>69</b>	3	3	3	3	3	3
<b>70</b>	4	4	4	4	4	4
<b>71</b>	4	4	4	4	4	4
<b>72</b>	4	4	4	4	4	4
<b>73</b>	4	4	4	4	4	4
<b>74</b>	3	3	4	3	4	3
<b>75</b>	4	3	3	4	3	4
<b>76</b>	5	5	5	5	5	5
<b>77</b>	3	4	3	5	4	4
<b>78</b>	4	3	3	4	5	4
<b>79</b>	3	3	3	3	4	4
<b>80</b>	4	4	5	4	4	4



## Lampiran 5: Output SPSS

### Frequencies

Statistics			
	N		Mean
	Valid	Missing	
X1.1	80	0	2.8750
X1.2	80	0	3.4375
X1.3	80	0	3.6625
X2.1	80	0	2.6500
X2.2	80	0	3.5875
X2.3	80	0	3.5750
X3.1	80	0	3.4750
X3.2	80	0	3.0250
X3.3	80	0	3.5500
X3	80	0	10.0500
X4.1	80	0	3.7750
X4.2	80	0	3.6750
X4.3	80	0	3.8250
X5.1	80	0	3.6500
X5.2	80	0	3.4375
X6.1	80	0	3.5750
X6.2	80	0	3.5250
X7.1	80	0	3.3875
X7.2	80	0	2.9500
X8.1	80	0	3.5000
X8.2	80	0	3.1875
Y1.1	80	0	3.9500
Y1.2	80	0	3.7500
Y1.3	80	0	3.8500
Y1.4	80	0	3.9250

### Frequency Table

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.8	3.8	3.8
	2.00	29	36.3	36.3	40.0
	3.00	26	32.5	32.5	72.5
	4.00	19	23.8	23.8	96.3
	5.00	3	3.8	3.8	100.0
Total		80	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.8	3.8	3.8
	3.00	41	51.2	51.2	55.0
	4.00	34	42.5	42.5	97.5
	5.00	2	2.5	2.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.3	1.3	1.3
	2.00	1	1.3	1.3	2.5
	3.00	25	31.3	31.3	33.8
	4.00	50	62.5	62.5	96.3
	5.00	3	3.8	3.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	6.3	6.3	6.3
	2.00	33	41.3	41.3	47.5
	3.00	30	37.5	37.5	85.0
	4.00	9	11.3	11.3	96.3
	5.00	3	3.8	3.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.0	5.0	5.0
	3.00	30	37.5	37.5	42.5
	4.00	41	51.2	51.2	93.8
	5.00	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.0	5.0	5.0
	3.00	31	38.8	38.8	43.8
	4.00	40	50.0	50.0	93.8
	5.00	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.5	2.5	2.5
	3.00	42	52.5	52.5	55.0
	4.00	32	40.0	40.0	95.0
	5.00	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	5.0	5.0	5.0
	2.00	15	18.8	18.8	23.8
	3.00	39	48.8	48.8	72.5
	4.00	19	23.8	23.8	96.3
	5.00	3	3.8	3.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	39	48.8	48.8	50.0
	4.00	35	43.8	43.8	93.8
	5.00	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.0	5.0	5.0
	3.00	21	26.3	26.3	31.3
	4.00	44	55.0	55.0	86.3
	5.00	11	13.8	13.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.8	3.8	3.8
	3.00	26	32.5	32.5	36.3
	4.00	45	56.3	56.3	92.5
	5.00	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.8	3.8	3.8
	3.00	22	27.5	27.5	31.3
	4.00	41	51.2	51.2	82.5
	5.00	14	17.5	17.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	31	38.8	38.8	40.0
	4.00	43	53.8	53.8	93.8
	5.00	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	12.5	12.5	12.5
	3.00	29	36.3	36.3	48.8
	4.00	37	46.3	46.3	95.0
	5.00	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X6.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.5	2.5	2.5
	3.00	34	42.5	42.5	45.0
	4.00	40	50.0	50.0	95.0
	5.00	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X6.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	40	50.0	50.0	51.2
	4.00	35	43.8	43.8	95.0
	5.00	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X7.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.5	2.5	2.5
	3.00	47	58.8	58.8	61.3
	4.00	29	36.3	36.3	97.5
	5.00	2	2.5	2.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X7.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	15	18.8	18.8	18.8
	3.00	56	70.0	70.0	88.8
	4.00	7	8.8	8.8	97.5
	5.00	2	2.5	2.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X8.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.5	2.5	2.5
	3.00	41	51.2	51.2	53.8
	4.00	32	40.0	40.0	93.8
	5.00	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**X8.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.3	1.3	1.3
	2.00	10	12.5	12.5	13.8
	3.00	45	56.3	56.3	70.0
	4.00	21	26.3	26.3	96.3
	5.00	3	3.8	3.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Y1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	17	21.3	21.3	22.5
	4.00	47	58.8	58.8	81.3
	5.00	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



**Y1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	26	32.5	32.5	33.8
	4.00	45	56.3	56.3	90.0
	5.00	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Y1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.5	2.5	2.5
	3.00	19	23.8	23.8	26.3
	4.00	48	60.0	60.0	86.3
	5.00	11	13.8	13.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Y1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	18	22.5	22.5	23.8
	4.00	47	58.8	58.8	82.5
	5.00	14	17.5	17.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

## Correlations

**Correlations**

	X1
X1.1 Pearson Correlation	.785**
Sig. (2-tailed)	.000
N	80
X1.2 Pearson Correlation	.789**
Sig. (2-tailed)	.000
N	80
X1.3 Pearson Correlation	.743**
Sig. (2-tailed)	.000
N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	80	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	3

## Correlations

**Correlations**

	X2
X2.1 Pearson Correlation	.732**
Sig. (2-tailed)	.000
N	80
X2.2 Pearson Correlation	.880**
Sig. (2-tailed)	.000
N	80
X2.3 Pearson Correlation	.826**
Sig. (2-tailed)	.000
N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	3

## Correlations

**Correlations**

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X3.2	Pearson Correlation	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X3.3	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	3

## Correlations

**Correlations**

		X4
X4.1	Pearson Correlation	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X4.2	Pearson Correlation	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X4.3	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	3

## Correlations

**Correlations**

		X5
X5.1	Pearson Correlation	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X5.2	Pearson Correlation	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	2

## Correlations

**Correlations**

		X6
X6.1	Pearson Correlation	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X6.2	Pearson Correlation	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	2

## Correlations

**Correlations**

		X7
X7.1	Pearson Correlation	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X7.2	Pearson Correlation	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	2

## Correlations

**Correlations**

		X8
X8.1	Pearson Correlation	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
X8.2	Pearson Correlation	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	2

## Correlations

**Correlations**

		Y
Y1.1	Pearson Correlation	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
Y1.2	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
Y1.3	Pearson Correlation	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80
Y1.4	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	4



## Lampiran 5: Asumsi Klasik

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.805 <sup>a</sup>	.648	.608	1.26715	2.107

a. Predictors: (Constant), X8, X2, X6, X7, X1, X4, X5, X3

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.788	1.270
	X2	.589	1.698
	X3	.640	1.562
	X4	.719	1.390
	X5	.662	1.511
	X6	.842	1.188
	X7	.846	1.183
	X8	.768	1.302

a. Dependent Variable: Y

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

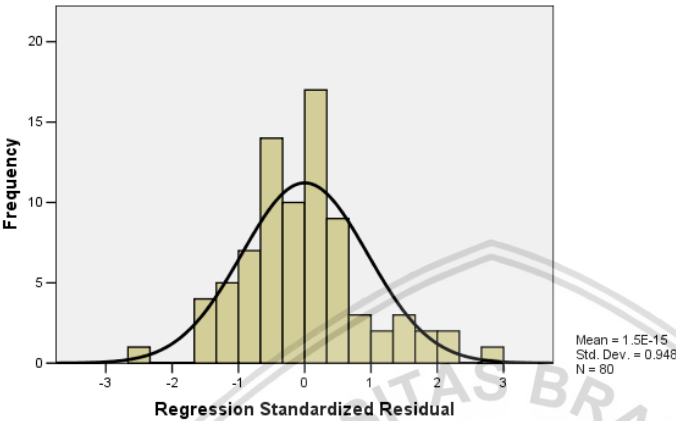
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20127505
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.854
Asymp. Sig. (2-tailed)		.459

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

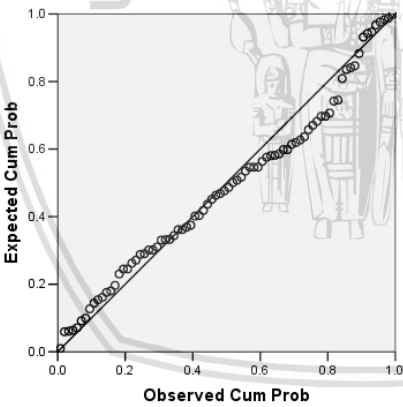
Histogram

Dependent Variable: Y



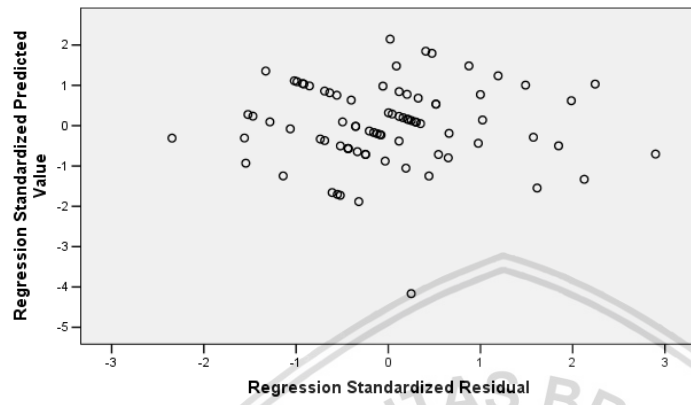
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



Scatterplot

Dependent Variable: Y





### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X8, X2, X6, X7, X1 <sup>a</sup> , X4, X5, X3	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.805 <sup>a</sup>	.648	.608	1.26715	2.107

a. Predictors: (Constant), X8, X2, X6, X7, X1, X4, X5, X3

b. Dependent Variable: Y

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	209.948	8	26.244	16.344	.000 <sup>a</sup>
	Residual	114.002	71	1.606		
	Total	323.950	79			

a. Predictors: (Constant), X8, X2, X6, X7, X1, X4, X5, X3

b. Dependent Variable: Y

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.415	1.760		-1.372	.174
	X1	.097	.095	.081	1.025	.309
	X2	.207	.101	.187	2.043	.045
	X3	.245	.109	.198	2.252	.027
	X4	.387	.096	.334	4.026	.000
	X5	.356	.144	.214	2.468	.016
	X6	.390	.145	.207	2.695	.009
	X7	.136	.147	.071	.927	.357
	X8	.286	.136	.169	2.108	.039

a. Dependent Variable: Y